



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
LA EDUCACIÓN**

Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial
de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Chilón Ayay Oscar Eliel (ORCID: 0000-0001-8689-5973)

ASESOR:

Dr. Ilich Iván Pumacayo Palomino (ORCID: 0000-0003-1341-2613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Con afecto y amor a mi amada esposa Rosario, mis dos hijas Fanny y Aileen y a mi madre que ya no me acompaña. De igual manera, a mi hermano César y todos los que siempre han estado a mi lado. A las personas que hicieron todo lo posible para lograr mis objetivos profesionalmente y por el apoyo incondicional que siempre lo tendré presente en cada momento de mi actitud profesional.

Agradecimiento

A Dios onnisapiente por encaminarme en esta nueva experiencia profesional y al Alma Mater UCV, UNMSM y UPeU por ser parte de mi formación en sus aulas y por darme la oportunidad en forjarme como un profesional altamente calificado, así mismo a los catedráticos que lograron valorar nuestro esfuerzo y dejar sus conocimientos para la vida. Y a mis compañeros, con quienes formamos parte de esta aventura académica.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **CHILON AYAY OSCAR ELIEL** Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

CULTURA CORPORATIVA Y SERVICIO DE CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES EN LA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. LIMA 2019.

Fecha: 11 de Agosto de 2019

Hora: 08.30 am.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Erika Taypay Arias

Firma: 

VOCAL : Mgtr. Ilich Ivan Pumacayo Palomino

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*FALTA CONFIABILIDAD, VALIDEZ, FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS,
AMPLIAR EL MUESTREO, CORREGIR ANTECEDENTES, REDACCIÓN EN FORMAS
DE ESTILO APA 6ª EDICIÓN.*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

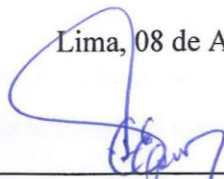
Declaratoria de autenticidad

Yo, Chilón Ayay, Oscar Eliel, identificado con DNI N° 06811084 estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Presento la tesis titulada “Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi total autoría.
- 2) Me he ceñido a las normas internacionales para su redacción.
- 3) La bibliografía consultada como sustento teórico para el presente trabajo de investigación, menciono que no es copia en forma parcial ni total de su contenido.
- 4) Así también, el trabajo de investigación no ha sido auto plagiada en ninguna de sus formas, anteriormente publicada ni presentada para obtener algún grado académico previo o título profesional alguno.
- 4) La recolección de datos son verdaderos, pues se presentan los permisos de la Universidad en la cual se aplicaron. Estas no han sido falseadas, duplicados, menos copiados, por tanto, los resultados son reales para los fines que se crean convenientes en posteriores investigaciones. Por lo que, de identificarse indicio alguno como: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros); asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad.

Lima, 08 de Agosto del 2019



Oscar Eliel Chilón Ayay

DNI N°06811084

Presentación

Señor presidente y miembros del jurado:

Dejo a su atención la tesis titulada “Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019”, elaborada con el fin de determinar la relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en la Universidad Peruana Unión. Institución superior que está ubicado en la localidad de Ñaña, Chaclacayo, Lima.

Por lo cual, cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos establecidos por la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitario para optar el grado de magister en Administración de la Educación.

La tesis consta de siete capítulos, organizados de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción. Donde se generaliza y especifica de qué trata el problema de estudio, los antecedentes internacionales, nacionales, la justificación, formulación del problema general, subproblemas; de la misma forma las hipótesis y objetivos.

Capítulo II: La metodología. En este capítulo se redacta todo el proceso metodológico de la investigación a emplear, las variables, sus dimensiones e indicadores de las variables en estudio, tipo y diseño de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos.

Capítulo III. Resultados. En este acápite se presenta los resultados de la correlación de variables y la contrastación de las hipótesis, los resultados de la estadística descriptiva e inferencial.

Capítulo IV. Discusión. En el cual comparamos los resultados obtenidos con el marco teórico usado en la presente investigación.

Capítulo V. Se detallan a las conclusiones que se llegaron.

Capítulo VI. Se presenta algunas recomendaciones,

Capítulo VII. Se muestra las fuentes de referencias consultadas como parte del marco teórico. Y por último se presenta los anexos respectivos y los documentos que acompañan previos y posteriores al trabajo de investigación.

Señores miembros del Jurado, dejo en sus manos el trabajo de investigación para su respectiva evaluación, en base a las exigencias de la universidad que dignamente presiden y merezca su respectiva aprobación.

El autor

Índice

Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	34
2.1. Tipo y diseño de investigación	34
2.1.1. Tipo	34
2.1.2. Diseño de investigación	34
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Población y muestra	37
2.3.1. Población	37
2.3.2. Muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Método de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. Resultados	40
3.1. Descripción de los resultados	40
3.2. Contrastación de Hipótesis	49
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias y anexos	62
Anexo 1 Matriz de consistencia	71
	vii

Anexo 2 Matriz operacional	72
Anexo 3 Instrumentos	73
Anexo 4 Validación de los instrumentos (Juicio de expertos)	76
Anexo 5 Carta de presentación UCV y autorización	91
Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto	94
Anexo 7 Base de datos de la muestra	95
Anexo 8 Artículo científico	100
Anexo 9 Declaración jurada del artículo científico	116

Índice de tablas

	Pagina
Tabla 01 Operacionalización de la variable cultura corporativa y servicio de calidad	36
Tabla 02 Prueba de Normalidad de la variable cultura corporativa y sus dimensiones	40
Tabla 03 Prueba de Normalidad de la variable servicio de calidad y sus dimensiones	40
Tabla 04 Confiabilidad de instrumento cultura corporativa	41
Tabla 05 Confiabilidad de instrumento servicio de calidad	41
Tabla 06 Descriptivo de los niveles de la variable competencia tecnológicas	41
Tabla 07 Descriptivo de los niveles de la capacitación	42
Tabla 08 Descriptivo de los niveles del aula virtual	43
Tabla 09 Descriptivo de los niveles de los valores	44
Tabla 10 Descriptivo de los niveles de servicio de calidad	45
Tabla 11 Descriptivo de los niveles de la expectativa	46
Tabla 12 Descriptivo de los niveles de la satisfacción	47
Tabla 13 Descriptivo de los niveles de la calidad de producto	48
Tabla 14 Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y servicio de calidad	50
Tabla 15 Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y la dimensión expectativa	50
Tabla 16 Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y la dimensión satisfacción	51
Tabla 17 Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y la dimensión calidad del Producto	52

Índice de figuras

	Paginas
Figura 1. Descripción de los niveles de la cultura corporativa	42
Figura 2. Descripción de los niveles de la capacitación	43
Figura 3. Descripción de los niveles del aula virtual	44
Figura 4. Descripción de los niveles de los valores	45
Figura 5. Descripción de los niveles de los servicios de calidad	46
Figura 6. Descripción de los niveles de las expectativas	47
Figura 7. Descripción de los niveles de la satisfacción	48
Figura 8. Descripción de los niveles de la calidad del producto	49

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal en estudiar la relación que existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019, cuyos resultados serán de base y consulta para el desarrollo de la corporación y la mejora permanente de la satisfacción del estudiante.

Con este fin, se determinó una muestra de estudiantes en modalidad semipresencial (152) de la Universidad Peruana Unión. El tipo de estudio elaborado se clasifica como no experimental con un diseño de corte correlacional - transversal, que tiene como propósito recoger la información mediante dos instrumentos cerrados, usando la escala de Likert, con 15 preguntas cada una basada en un enfoque cuantitativo y se utilizó el método hipotético deductivo. Con el cuestionario se recopiló la información cuya confiabilidad del instrumento fue muy buena (0,96); luego se contrastó las hipótesis de estudio mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman y utilizando el software SPSS v24, para determinar la relación y su respectivo nivel.

Los resultados mostraron la existencia de la correlación con 0.797 y el valor P (0.000) <0.01; por lo que se concluyó que la variable cultura corporativa y la variable servicio de calidad se relacionan en forma positiva y significativa en los estudiantes de la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión.

Palabras Clave: Cultura corporativa, servicio de calidad, modalidad semipresencial.

Abstract

The objective of this study was to study the relationship between corporate culture and quality service in students in the semipresencial modality of the Universidad Peruana Unión, Lima 2019, whose results will be poured for institutional growth and student satisfaction.

To this end, a sample of students in semi-presidential modality (152) of the Universidad Peruana Unión was studied. The type of study performed is non-experimental with a correlational-cross-sectional design, which aims to collect information using two closed instruments with a Likert scale with 15 questions each, based on a quantitative approach and the deductive hypothetical method was used. With the questionnaire the information was collected whose reliability of the instrument was very good (0.96); the hypotheses were then tested using a non-parametric Spearman Rho test using SPSS v25 software to determine the relationship and its respective level.

The results showed the existence of the correlation with 0.797 and the P value (0.000) <0.01; Therefore, it was concluded that the Corporate Culture variable and the Service of Quality variable are related in a positive and significant way in the semipresencial modality of the Universidad Peruana Unión

Keywords: Corporate Culture, Service Quality, semipresencial modality.

I. Introducción.

La realidad problemática.- La educación es una tarea sumamente importante y compleja orientada a luchar a todo parámetro del subdesarrollo. En el mundo, la educación permite cambiar el pensamiento humano, pues ya no radica solamente en el rol de un buen docente o en una buena infraestructura, la educación está vinculada con todo el actor que rodea al educando; por lo tanto, el mundo sin una buena educación no tendría un rumbo definido. Se puede observar cambios en los estudios especializados y las ciencias, pero de ese mismo modo, vemos la degradación, la pérdida de valores y la falta de consideración por los recursos naturales, son los resultados a la inversa. La presente investigación se refiere a la Universidad Peruana Unión, cuyos agentes educativos están abocados a educar y redimir a los niños y jóvenes de esta región. Lo cual toma relevancia porque la educación que se imparte tiene un componente distinto a las otras organizaciones del medio que nos rodea, pues posee una cultura cristiana en la formación académica y con esa característica son los únicos en su filosofía del país, pero a la vez está integrada a una red internacional de educación integral, basada en valores éticos y cristianos.

Y no solamente sean mero repetidores de las teorías materialistas de este mundo, sino también orientados a construir un pensamiento con doble propósito, el cual es el servicio y el amor al prójimo, de esta forma se contribuye al desarrollo de la sociedad, como lo dice Jeffel y Benítez (2011) “es un proceso sociocultural, orientado a un doble propósito, [...] formación para la vida temporal [...] y contribuir a la formación de la vida cristiana [...] su meta última es el servicio a Dios y al prójimo, [...]” (p. 7). Por lo que, nuestro propósito es relacionar la casa universitaria con su formato pedagógico de educación cristiana, el mismo que está tomando el estudiante de hoy, es decir, cómo o de qué manera tiene relación la cultura de toda la Institución en la gestión y formación académica de calidad en los nuevos profesionales que la sociedad tanto lo necesita. La universidad en mención es una organización corporativa que posee una cultura basado en la filosofía cristiana descrito en la Biblia, el cual se ha estructurado en la malla curricular en la formación académica de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Facultad de Ciencias Empresariales. Pero, los estudiantes vienen de distintos zonas geográficas del país y del extranjero, conllevando una serie de costumbres, culturas, creencias personales, las cuales al parecer no están siendo adecuadamente articuladas en el proceso de formación profesional, es por ello, que nos preguntamos si la universidad tiene una cultura definida, entonces, ¿qué

relación existe la cultura con los servicios de calidad formativa en los estudiantes en la modalidad semipresencial? También queremos conocer, ¿qué tanto el formato de gestión administrativa y académica de la universidad son aceptados, o en qué medida satisface las expectativas de los estudiantes?

Los trabajos previos: Antecedentes internacionales, Melián, (2017) “Cultura organizacional y su impacto el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad”. (Tesis doctoral) presentado en la Universidad de Valencia, España. Siendo el objetivo de las tesis es medir las diferencia cuando el clima estratico se utiliza como mediador apropiado para contribuir en la reflexividad, tomando la muestra en dos momentos distintos, siendo la variable principal la “cultura organizacional” con una muestra poblacional de 898 participantes y la variable “clima” con 886 encuestados en 114 “unidades de trabajo” y con una metodología longitudinal diferido a dos años, ha realizado el estudio de campo en el área de servicios bancarios en la Republica del Uruguay. Concluyendo en su investigación la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Angulo, (2013). Cultura organizacional, clima y liderazgo en las organizaciones educativas. (Tesis de grado) en la Universidad de Valladolid, España. Dado que el objetivo general de su investigación fue de “analizar las posibles relaciones existentes entre el clima laboral, la cultura organizacional, el liderazgo y la eficiencia” en los centros formativos elegidos con una población total en 150086 alumnos, 17087 profesores en 281 Instituciones Educativas, acudiendo al tipo de diseño no experimental y bajo el enfoque cuantitativo. Concluyendo que existe la relación directa entre las variables nominados clima laboral y la cultura organizacional.

Se consideró a Buitrago, y Sanabria, (2013). “La cultura organizacional en las instituciones educativas a través de la evaluación de su sistema de comunicación interna”. (Tesis de grado). Universidad Pedagógica Nacional con especialización en gerencia social de la educación. Bogotá D.C. La tesis tiene como objetivo en estudiar “La incidencia del sistema de comunicación en el clima organizacional y cultura en las instituciones CED Internacional y corporación”. La población es beneficiada y mejora su nivel de formación académica. En una investigación no experimental con enfoque cualitativo y comparativo, donde la comunicación vendría a ser una forma de cultura que deben adoptar los gerentes educativos para asegurar un servicio de calidad. Escobar, (2016). Expectativas de la

formación universitaria a partir de la perspectiva de los estudiantes. Revista americana de investigación en Educación, Universidad Don Bosco, 11(19, pp. 25-37. La presente investigación tiene como objetivo de este artículo es “determinar las expectativas estudiantiles en la etapa universitaria”, el estudio está orientado desde la perspectiva de los estudiantes, con una muestra de 972 estudiantes del ciclo I-2015 en la Universidad Don Bosco, el enfoque de la investigación fue de tipo cualitativa; llegando a la conclusión con la descripción de las características en la mejorar del aprendizaje de los jóvenes estudiantiles y de ese modo también realiza nuevos aportes a la línea de investigación.

Así mismos Salinas, (2008). La calidad universitaria y la satisfacción del estudiante, en el programa multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Revista de Enseñanza Universitaria (08, N° 31); pp. 39-55. Dado que la investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción del estudiante mediante los programas multidisciplinarios en agronomía, la población en términos de muestreo es de 100 participantes, valiéndose del instrumento de la encuesta se determinó la importancia que otorga la institución sobre los servicios que recibe la población estudiantil. La investigación es de tipo no experimental cualitativo apunta básicamente en la actitud del estudiante, toda vez que el objetivo central de las instituciones son los estudiantes que se forman según la metodología adoptada y en concordancia con la normatividad de la región. Cuyos resultados muestra la mejora de la calidad educativa y por ende se elevó la calidad de la institución. Pérez, y Pereyra, (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. Revista de Pedagogía, vol. 36, No 99, 2015, pp. 69-8. El estudio ha sido realizado en la Universidad Central de Venezuela, tuvo como objetivo identificar los factores generadores de satisfacción y las deficiencias del estudiante, la información que obtuvo el autor, fue mediante la aplicación de un instrumento previamente validado y aceptado usando la escala de Likert con cinco puntos, el cual fue aplicado a 80 estudiantes del departamento de Biología Celular que se encontraban cursando entre el sexto y el noveno semestre de la carrera profesional. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, llegando a la conclusión que en la actualidad la calidad de las instituciones educativas está cobrando mayor relevancia, toda vez que el estudiante como objetivo central de la misma son quienes consideran el grado de calidad que recibe sobre los servicios educacionales. Remarcamos que: los resultados revelaron cuáles son los factores generadores de satisfacción y satisfacción deficiente en los

estudiantes en cuanto a los servicios ofertados por la institución para su formación profesional.

También, Monagas, (2016). La calidad del egresado: Aspecto vital de la evaluación institucional. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela. Actualidad Contable FACES 9(13) (p, 68-77). El trabajo de investigación tiene como objetivo observar la creciente necesidad de las universidades para crecer en el mercado como cualquier otra entidad, de tal modo incrementar el prestigio o reputación frente a los usuarios del sistema. La muestra tomada han sido los egresados de esta casa de estudio, a quienes se le aplicó una entrevista diagnóstica a un experto en el área y se siguió la metodología holística, encaminándose por distintas etapas con la finalidad de alcanzar una comprensión profunda sobre el sistema de la evaluación institucional. Cuyos resultados fue el diseño diseñar y la promoción de los modelos de evaluación sistemática como acción necesaria e impostergable para cada institución dedicado a la formación académica. Beltrán, y Urbiola, (2017). La cultura corporativa en un ambiente institucionalizado. La cultura Corporativa. Facultad de Contaduría y Administración Queretaro - México. pp24. El trabajo tuvo como objetivo la percepción de la cultura corporativa y fue realizado en una empresa industrial productora de cereales, siendo distribuidor en los distintos mercados del mundo. La muestra fue constituida por ejecutivos empresariales, para la cual se utilizó una metodología cualitativa aplicando la fenomenología y la etnografía de textos y los resultados fueron: consideramos que la “cultura corporativa” es el componente de diferenciación con sus competidores y más aun llevándolo a la institucionalización estableciéndose sobre ella el conjunto de políticas que activen los criterios de acción de parte de sus miembros; también cuando existe una cultura sólida en la corporación, los colaboradores exteriorizaron una mayor responsabilidad en la transformación del producto y con una dosis de calidad mejorada.

Así mismo Área, M., San Nicolás, y Fariña, (2014). Buenas prácticas de aulas virtuales en la docencia Universitaria Semipresencial. Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, 11(1), 7-31pp. Cuyo objetivo de este artículo es la observación las aulas virtuales conteniendo información de las asignaturas igualmente elegidas en la Universidad de La Laguna (ULL), y sus ventajas en la formación académica en la modalidad semipresencial. La muestra de la investigación los docentes de la universidad, el tipo de estudio consistió en la observación descriptiva, siendo las

principales características estructuradas los recursos de tipo informativo sobre los contenidos de las asignaturas destinados a facilitar el acceso e incrementar el conocimiento del participante; cuyo resultado fue el nivel alto en el uso de los recurso para el aprendizaje virtual, disipando situaciones de aprendizaje como la forma de presentar informes, trabajos, asimismo la ruta para la búsqueda de información. Calvopiña, (2016). La enseñanza aprendizaje de contabilidad a través de la modalidad semipresencial a los estudiantes del bachillerato del colegio Particular “Metropolitano José Miller Salazar” de la ciudad de Quito en el periodo lectivo 2014- 2015. Trabajo de grado. Universidad central del Ecuador, Facultad de filosofía, letras y Ciencias de la Educación en carrera de Comercio y Administración. Por lo que, la investigación principalmente se concentra en localizar la forma o estrategia para mejorar la comprensión de la contabilidad por los educandos del Colegio Técnico Particular Metropolitano José Miller Salazar que cursan estudios en la modalidad semipresencial; por lo que la institución viene planteando el objetivo de proponer una alternativa a fin de lograr el mejoramiento de la enseñanza - aprendizaje, determinar cuáles son las debilidades y las fortalezas para encontrar un alto nivel de la comprensión de los temas ligados a cursos de contabilidad.

El tipo de estudio es descriptivo y se utilizó el instrumento con alternativas múltiples, de igual modo la encuesta se administró también a las autoridades, y comunidad educativa de la institución. Se llegó la conclusión que: en la modalidad semipresencial posee muchas omisiones o inexactitudes en la opinión de las autoridades y docentes, pero lo más crítico y preocupante es lo que opina los estudiantes los cuales mencionan que es “regular”, por lo que se asume que no están bien informados u orientadas las estrategias metodológicas y tecnológicas en esa modalidad.

Así también, Tianya, (2015). Organizational culture & employee behavior (Case study). Bachelor’s Thesis in Business Information Technolog. Lahti University of Applied Sciences Degree Programme in Business Information Technology. The aim of this study is to find out how organizational culture affects employee behavior. It is important to understand that in order to improve the organization’s business management and let the organizational culture have the right impact on employees. Organizations are among the key units of the society. During their establishment and development, a specific kind of organizational culture eventually appears. The purpose of organizational culture is to

improve solidarity and cohesion, and to stimulate employees' enthusiasm and creativity to improve the organization's economic efficiency. In addition, organizational culture greatly influences employee behavior. The results of the study indicate that organizational culture mainly impacts motivation, promotes individual learning, affects communication, and improves organizational values, group decision making and solving conflicts.

Traducción:

El objetivo de este estudio es descubrir cómo la cultura organizacional afecta a los empleados comportamiento. Es importante entender que para mejorar la capacidad de la organización gestión empresarial y dejar que la cultura organizativa tenga el impacto correcto en empleados. Las organizaciones se encuentran entre las unidades clave de la sociedad. Durante su establecimiento y el desarrollo, un tipo específico de cultura organizacional aparece eventualmente. El propósito de la cultura organizacional es mejorar la solidaridad y la cohesión, y estimular el entusiasmo y la creatividad de los empleados para mejorar la capacidad de la organización eficiencia económica. Además, la cultura organizacional influye enormemente comportamiento del empleado. Los resultados del estudio indican que la cultura organizacional impacta principalmente en la motivación, promueve el aprendizaje individual, afecta la comunicación y mejora los valores organizacionales, toma de decisiones grupales y resolución de conflictos.

Según Ospina, (2011). Evaluación de la Calidad en Educación Superior. Un estudio de casos en programas académicos. (Tesis de Grado). Universidad Complutense de España-Madrid. Trabajo que tiene como el objetivo es identificar y establecer los criterios de certificación de la calidad en la prestación de la actividad educativa, para ello se ha utilizado un tamaño muestral de 35 estudiantes. La investigación tiene como fin aportar nuevos conocimientos referido a las debilidades y fortalezas enfocados desde el criterio de la calidad contenidos en los modelos o normas alineados en la medición de la calidad de los programas académicos y de manera prospectiva, del mismo modo concluye ofreciendo nuevos elementos para el diseño de distintos instrumentos de evaluación de la calidad en educación superior aplicables a las diferentes instituciones que están inmersos en la actividad educativa de calidad que tanto lo necesita, lo cual creo que es un aporte para los distintos países latinoamericanos.

Antecedentes nacionales: Para ello consideramos a Turpo, (2014) con el tema de “Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana Unión”. (Tesis Doctoral). Tarapoto. Siendo el objetivo del escritor básicamente en descubrir mediante la técnica de la encuesta la valoración o apreciación de la imagen institucional, alguna vinculación con la cultura organizacional y los servicios de formación profesional que la universidad ofrece en la ciudad de Tarapoto, cuyos resultados obtenidos de manera metodológica de la comunidad educativa fortalecen la cultura de la universidad en la filial respectiva; la investigación concluye que la cultura y la calidad de servicios de la institución guardan una relación directa y positiva, con referencia a las dimensiones de la calidad educativa describe como resultado que son percibidas de muy buena manera por los distintos usuarios encuestados. De la Cruz, (2017). “La cultura organizacional y la calidad de servicio educativo en CETPRO público Huaral, 2016” (Tesis de Grado). Huaral-Perú. El objetivo es encontrar la correlación entre la cultura de la organización y la calidad de servicio educativo impartido por CETPRO, la institución corresponde al sector público en Huaral, 2017. La muestra está constituida por los docentes del CETPRO. La conclusión a la que se arribó fue que la cultura organizacional y la calidad de servicio tienen una relación fuerte y significativa en el centro educativo el CEPRO público Huaral.

Así mismo, Rojas, y Távara, (2017) “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelo Champagnat”. (Tesis de grado). Lima-Perú. El autor tiene como objetivo establecer cómo está relacionada la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. La población observada como muestra es de 124 personas quienes eran su mayoría trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. Los instrumentos como parte metodológico fueron sometidos a juicio de expertos y pruebas de validación; para determinar esa relación el autor usa el diseño descriptivo - correlacional no causal. Los resultados demostraron que se halló una relación de tipo moderada positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral como indica los valores siguientes: $r=.672$ y $p=.000$.

Lavado, Martínez, y Yamada, (2014). Una promesa incumplida- La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú. (Tesis de Grados). BCP del Perú. El Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera una institución de menor calidad propicia profesionales de igual modo con una calidad inferior, es por ello que encontramos en el mercado profesionales con altos niveles de instrucción universitaria, pero realizando actividades no relacionadas a su formación profesional. El método de estudio que se empleo fue de tipo explorativo. Menciona el autor que el inicio para entrar en un desequilibrio de la calidad que permitió identificar dichos procesos institucionales de apertura al mercado universitario fue la desregularización en la década de los noventa. Con la investigación se ha obtenido los resultados que indican que la probabilidad de estar subempleado, para los profesionales que asistieron a universidades de «menor calidad», aumentó de 0.19 a 0.30 a partir de dicha desregulación.

Igualmente según, Sotelo, (2017). En su trabajo de tesis Los procesos de autoevaluación y la calidad de egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la Facultad de Tecnología UNE- de Educación Enrique Guzmán y Valle. (Tesis de Grado). Lima-Perú. El objetivo es medir el grado de correlación entre los métodos de autoevaluación y la calidad de los estudiantes egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática. Presenta un diseño descriptivo correlacional de corte transversal o transeccional; con una muestra de 21 egresados de la carrera profesional. El resultado obtenido es de 66,7% de egresados encuestados tienen un nivel de percepción favorable, respecto a la variable calidad de egresados el 14,3% de los

egresados se encuentran en un nivel muy bueno y el 85,7% en un nivel bueno. Salazar, (2015). El perfil del egresado de la Carrera Profesional de Telecomunicaciones e Informática de la UNE-de Educación Enrique Guzmán y Valle, y el Sistema de Competencias del Empleador. (Tesis de grado). Lima-Perú. Según el autor el objetivo general es vincular el nivel y grado de relación existente entre el perfil del alumno egresado de la carrera profesional de telecomunicaciones. La muestra poblacional estuvo conformada por 22 estudiantes de la promoción 2011 del periodo académico 2015. Se trabajó con una muestra de 20 participantes. Aplicando el diseño de tipo transversal se obtuvo como resultado la existencia de la relación directa y significativa entre la formación general del egresado de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la UNE-de Educación Enrique Guzmán y Valle, y el sistema de competencias del empleador

Según, Saldaña, (2013). Relación entre la cultura organizacional y compromiso cristiano en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Tarapoto periodo 2013. Tesis de grado. UPeU escuela de posgrado unidad de posgrado de Administración. El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la cultura de la organización y la responsabilidad cristiana de los colaboradores de UPeU, filial Tarapoto en el periodo 2013. Este tipo de estudio es mucho más cuidadoso ya que el grado del nivel de satisfacción de la cultura de la organización y clima organizacional es medido en los niveles del compromiso cristiano de la institución adventista. Las encuestas que se utilizaron fueron las estandarizadas por Janovics, D. y Felipe Esteban F. (2010), siendo el objetivo de: encontrar la valoración en la “satisfacción de los trabajadores” relacionando con la cultura organizacional y de igual modo el compromiso de los mismos con la institución. Tomándose una muestra de 426 docentes, con la técnica de correlación múltiple; las conclusiones fueron que existe una cultura organizacional fuerte en su organización con un 50.70% de bienestar laboral, de igual modo se concluye que el personal docente está comprometido con la sociedad y el servicio a Dios. Alberca, y Valentín, (2017). Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega-Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. El autor en su tesis clima organizacional y calidad de servicio tiene como objetivo encontrar si existe alguna relación entre ellas, básicamente en la parte administrativa, se aplicó el instrumento a una

muestra de 184 personas de tipo cerrado. La investigación se aplicó el método hipotético-deductivo y descriptivo, cuyo diseño metodológico fue no experimental; mediante la contratación de las hipótesis se encontró que las relaciones entre las variables son positivas.

Teorías relacionadas al tema: Bases teóricas.-La población muestral seleccionada para llevar a cabo el presente estudio se ubica en la Universidad Peruana Unión (UPeU), como corporación en el ámbito de educación superior, que fue fundada el 30 de diciembre de 1983 con el nombre inicial de Universidad Unión Incaica, luego el cual fue modificado por la razón social que lleva actualmente. Dicha corporación se encuentra ubicada en la localidad de Ñaña – Lima. Es una institución privada, la cual es patrocinada o pertenece a la Iglesia Adventista del Séptimo Día, la universidad cuenta con dos subsedes en Juliaca, Puno y Tarapoto, San Martín. La UPeU tiene como primordial objetivo mediante los distintos programas académicos en formar profesionales de manera integral, para que los mismo sean personas idóneas, creativas, integrales e innovadoras y que por medio de su profesión sean los agentes que lleven el mensaje de Jesús al mundo, además están preparados para servir a la sociedad a fin de contribuir en la solución de sus problemas de las personas que los rodea, de igual modo conlleve en participar con el desarrollo de la región, el país y el mundo. Todo ello a través de la fe y el modelo de educación cristiana establecido por la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

Según el portal de la UPeU, en el año 2019, la estadística publicada por la corporación universitaria, ofrece 19 carreras profesionales, distribuidos en 5 facultades y 22 posgrados, de los cuales 7 son de doctorado y 15 de maestrías. Adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales está el Programa de Educación Superior a Distancia – PROESAD, el mismo que desde marzo del 2019 cambio de nombre a modalidad semipresencial. En este programa se ofertan las carreras profesionales de Contabilidad y Gestión Tributaria y Administración y Negocios Internacionales. Esta modalidad está orientado en forma exclusivamente a estudiantes que trabajan en forma dependiente o independiente, pero tienen o anhelan mejorar su situación en el servicio laboral, es por ello se ha establecido un horario flexible el cual no interfiere con su jornada laboral. Esta modalidad se desarrolla de dos maneras a) En forma presencial, desarrollada los días domingos, en 17 sesiones por

semestre académico. Los estudiantes que pertenecen a esta modalidad de estudios tiene la oportunidad de participan en eventos como: “La Jornada Académica Científica – JAC”, “Programa de Vida, Integración y Deportes – PROVID”, “Programa de Formación en el Servicio – PROFES” y el “Programa de Crecimiento Personal – PCP” y b) En aula virtual, los estudiantes en la semana deben participar de las sesiones tutoriales establecidos en la plataforma educativa “Patmos”, y en algunos cursos previamente matriculados se dictan el curso usando la tecnología de la internet “Online” o tipo “video conferencia en tiempo real”. La Misión y Visión de la Universidad Peruana Unión, es como se describe a continuación:

“Desarrollar personas íntegras, con espíritu de servicio misionero e innovadoras a fin de restaurar la imagen de Dios en el ser humano.”

“Ser referente por la excelencia en el servicio misionero y la calidad educativa e innovadora en la iglesia y la sociedad.”

Cultura corporativa.- Según, la literatura encontrada la cultura corporativa se define como “el conjunto de creencias, valores, costumbres y prácticas de la comunidad de personas”. Transmiten a los empleados un sentimiento de identidad, que facilita la cohesión entre todos los miembros de la compañía. Se califica como una herramienta para obtener seguridad y efectividad en las actividades empresariales. Además, es considerado como medio de influencia sobre la cultura de las personas que conforman una comunidad en particular. Lo remarca que la cultura es conocimiento, creencias, moral, toda capacidad alcanzada por la comunidad de una sociedad, es el camino que orienta e influye a sus miembros (Krokosz-K 1998, p.3). Los agentes de las organizaciones buscan vincular la cultura corporativa con variables que incluyen eficiencia en la obtención de la calidad producto o servicio. Se considera como un mecanismo de control en la lealtad, compromiso y cohesión de la comunidad institucional (Wilkins y Ouchi, 1983).

La cultura es comprendido también como costumbres y son guías en la formación de convivencia entre las personas, además cumple ciertas consideraciones dentro del rol de la comunidad ya sea educativas o de unión por sectores; sirven como apoyo de los individuos que están dentro de comunidad u organización, las costumbres también son reflejados en conductas que unen a su entorno de los nuevos miembros y de aquellos que se resisten porque tienen sus propios conflictos internos que muchas veces se resisten a aceptar

plenamente una cultura corporativa. Las organizaciones como parte de entorno global responden a las necesidades no solo del mercado sino a las exigencias mismas, cuya conducta son los que prevalecen como parte de su cultura, entendiéndose que las actividades que se desarrollan se establecen las concepciones de sus elementos para lograr objetivos y una producción efectiva.

La cultura.- Se entiende que cultura es: educación, desarrollo o perfeccionamiento de las facultades morales del hombre; y en su reflejo objetivo, cultura es el mundo interior propio del hombre en oposición al mundo natural que lo rodea, que asistiría indistintamente aun sin el hombre. “[...] es también el producto de tal actividad, de tal formación, o sea, es el conjunto de maneras de pensar y vivir, cultivadas, que suelen designarse con el nombre de civilización”. (Altieri. 2001, p. 15). Por tanto, uniendo estos dos términos cultura corporativa propiamente dicha, son el eje de nuestra investigación, sobre ellas esbozaremos nuestras dimensiones para determinar si existe relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad académica que ofrece como formación profesional en la modalidad semipresencial por la Universidad Peruana Unión. Es por ello que nos preguntamos que si esta cultura está siendo bien acogida o qué es lo que consideran más importante los estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad y Administración. Las corporaciones están compuestas por un conjunto de personas enfocados por una causa o una misión que desarrollan sus acciones, los cuales son centradas bajo un parámetro llamado cultura, y esta cultura se centra sobre una base filosófica o que para unos puede ser creencias, mitos, costumbres o simplemente modos de operar, pero con el transcurrir del tiempo se hace una norma o una política.

Tomando las palabras del autor se forma un sistema sobre la cual se encamina las actividades conducentes a los objetivos, en nuestro caso la Universidad ha tomado como un sistema de acción la palabra de Dios escrito en la Biblia, por lo que podemos decir que la cultura corporativa de Universidad gira en torno se a las enseñanzas de Jesús y esto se vive dentro de la corporación en todo el ámbito organizativo y es transmitido a los estudiantes y comunidad o sociedad que los rodea, cuya filosofía también se imparte en la modalidad semipresencial. Por lo que, en el presente trabajo de investigación se tiene en cuenta tres dimensiones como parte de la cultura corporativa de la Universidad Peruana Unión: *Capacitación, Aula Virtual y Valores Cristianos*, las cuales son la base para otorgar

un servicio de calidad en la formación profesional de los estudiantes en la modalidad semipresencial. Dicho de otro modo, las dimensiones son consideradas como parte fundamental para el desarrollo del que hacer educativo orientado a la excelencia académica, asimismo son parte integrante de la cultura establecida en el accionar de la enseñanza aprendizaje y de ese modo, será posible conceder un servicio de calidad a los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión.

Corporación.- La corporación es pues un sistema bastante complejo y como todo sistema tiene sus componentes que integran dicho sistema, el mismo que encontramos al hombre, la persona como tal es el elemento importante que en suma con otros recursos físicos tangibles e intangibles forma una cadena entrelazada que se enmarca en un camino pedregoso y “hostil” a fin de realizar las actividades, para los cuales se han organizado, tomando la idea del autor, esta corporación se enfrenta con otras organizaciones que vienen de diversas direcciones, los cuales señalan a la corporación como una institución que realiza la misma actividad y por lo tanto, son considerados como trabas para su correcto desenvolvimiento en el mercado, en el cual se ha considerado realizar sus actividades según su objeto social planificado. La corporación de carácter formativa, según Rodríguez (2007), manifiesta que se conforma a través de dos elementos esenciales: una “circuito del flujo del conocimiento” mediante el aprendizaje y los agentes que facilitan tal elemento que permiten el movimiento de dicho circuito para que se ramifique a lo largo y ancho de la organización. Si en una corporación normal: como es una organización comercial que se dedica a comprar y vender productos, en una industria a tomar los recursos y transformarlos en un producto para facilitar a los usuarios o consumidores en la satisfacción de sus necesidades que además son muy complejas, y en la corporación cuanto más porque es una organización que tiene que transformar el carácter de las personas (estudiantes) que piensan y aprenden, es por ello creemos que la cita de Rodríguez nos ayuda a comprender que estamos tratando de una corporación que aprende cada día a fin de trasladar el conocimiento científico de las ciencias administrativas y contables a los estudiantes, los mismos que son la razón de la universidad.

Otro concepto importante que tenemos que conocer y asociar a nuestro trabajo de investigación es la cultura, la cual está asociada a la corporación, como es el caso en una organización comercial, industrial, o de servicios, tal es el caso de nuestra investigación

que trata del estudio en los alumnos en la *modalidad semipresencial* de la Universidad Peruana Unión. Por otro lado, Mindrau (2014, p.59-60) hace referencia de que en los últimos años los líderes de las corporaciones están encaminados y centrados en las acciones de la estrategia gerencial con la finalidad de ser competitivos en el mundo de los negocios, de este modo concibieron en la creación de las “ventajas comparativas” propuesto por Adam Smith 1790, partidario del libre comercio en el mundo. Esta teoría buscan en el ámbito mundial de las transacciones internacionales, el intercambio comercial y, por supuesto, la comparación en la gestión con otros Estados; pudiéndose aplicar también a las empresas del mismo giro de negocios en una región y tratan de ser incomparables o distintos a ellos. Luego, con el avance del tiempo se fomenta el concepto de “ventaja competitiva” planteado por Michael Porter 1985 en su libro *Competitive advantage*, el cual esta direccionada a diferenciarse de su competencia mediante la estrategia de *valor agregado*, analizado dentro de una cadena de valor, diferenciación de productos y liderazgo en costos, pero como en este mundo todo se puede imitar, entonces las otras entidades sean empresas comerciales o de servicios como es la universidad copian el modelo y prácticamente toman las mismas acciones y estrategias los cuales son y muchas veces mejores que los demás.

En párrafos siguientes el autor cita a Hamel (2008: 23) en este caso manifiesta que las corporaciones debe hacer una reingeniería de sus acciones, llevando a un nuevo concepto tan importante la creación de una nueva ventaja quien denomina “la ventaja primordial o evolutiva” porque dado las características de nuestra realidad donde todos imitan al otro se debe buscar nuevas estrategias, donde nuestra competencia muy difícilmente podría imitarnos, por lo que con este nueva estrategia se podrá lograr la forma de distinguirnos de los demás, ser los “únicos” en el mercado y esto tiene que ver con la cultura corporativa de la universidad u otra institución, dice “entendida”; o sea, la cultura como el “*modus operandi*” y el “*modus vivendi*”, es decir la forma de ser y de realizar las actividades de gestión administrativa y académica universitaria. Esto, se debe pues, que la universidad está formada por un conjunto de personas pensantes, quienes tienen su propio comportamiento basado en principios, valores, creencias, mitos, estilo de vida; los cuales al formar parte de la corporación se deben unificar y crear esta ventaja primordial, principal y básica y de ese modo la corporación universitaria será únicos, irrepetibles e inimitables en el mercado.

Nacimiento de la cultura corporativa.- Para complementar necesitamos conocer cuándo y quien da inicio a una cultura en la empresas que recién empiezan a operar en el mercado, por la que según Sheen (2017, p. 31-37) manifiesta que son los organizadores o fundadores de las sociedades como personas jurídicas que pone la “estampilla” de la cultura corporativa del negocio en marcha, estampan y difunde la ideología corporativa mediante la socialización de todo los empleados que al asimilarlos o interiorizarlos los difunden a sus pares internos, así como a sus clientes y proveedores donde opera la empresa. La asimilación se hace de diversas formas como son los “valores, normas, logotipos, lemas o himnos corporativos”

Componentes de una cultura corporativa.- Según, John Coleman (2016), los principales componentes de una cultura corporativa excelente del artículo Auditool, describe los beneficios de una cultura corporativa excelente y sólida, extraída de James L. Heskett, la cultura “puede dar cuenta de un 20%-30% de la diferencia en el rendimiento corporativo, en comparación con los competidores culturalmente poco destacados”. Consecuentemente debemos diferenciar y visualizar que cada cultura es única, pero se ha seleccionado seis componentes que influyen y son comunes en las culturas conocidas que pueden limitar los parámetros reguladores de una organización como en la Universidad Peruana Unión Se describe como parte del trabajo, el cual se diseña para recoger información al respecto, comparación que nos abrirá la esencia de su cultura organizacional, es decir su cultura corporativa.

1. La Visión y la misión de una institución: estas declaraciones guían los valores de una institución, cuyo propósito orienta en la decisión que sus miembros lo toman; incluso orienta a los clientes, proveedores de recursos e interesados. Las instituciones sin la intención lucrativa como es el caso de la Universidad Peruana Unión, suelen remarcarse se por tener declaraciones filosóficas de visión categóricas y humildes.

2. Los valores institucionales es el centro de la cultura, ya que la visión modula la finalidad o fines de una institución, los valores conllevan las directrices sobre las actitudes y comportamientos de sus miembros, sobre la forma servir a los clientes, el trato con sus colegas, y custodiar los estándares profesionales, que giran en función a ellos.

3. Prácticas de valores, cada institución es responsable de su importancia, estas deben ser implementados al inicio de año o en el día a día, las prácticas de estos valores a veces los miembros le dan muy poca importancia por desconocimiento; pero las evidencias muestran que es muy importante, por ejemplo: si una institución valora las categorías profesionales, estas deben respaldar a los demás miembros en la diferencias encontradas por motivos que se suscitan en los miembros, como discusiones, desacuerdos y otros, para que se resuelva por lo más pacífico posible.

4. Las personas involucradas y comprometidas en una institución son parte fundamental para que se pueda construir una cultura y estas personas deben compartir sus valores y la voluntad para asumir con cierta madurez de acogerlos y practicarlos. Según Charles Ellis y como se mencionó en un reciente estudio de su libro: “Lo que se Necesita: Siete Secretos del Éxito de las Firmas Profesionales más Grandes del Mundo” (What it Takes: Seven Secrets of Success from the World’s Greatest Professional Firms); por ello las instituciones tienden a contratar personas que fácilmente se adapten a su cultura y al trabajo que pueda alinearse en el quehacer diario.

5. Las historias o narraciones creadas son íntimo de las instituciones forman una especie de aura que engrandece la cultura de una organización. Considerado como un poder para que los miembros se identifiquen y siembren en ellas historia que los cautiva, se van sembrando más, se van moldeando a través de los años, formando parte de la cultura. Instituciones como La Universidad Peruana Unión va cada vez más cimentando su cultura en valores, ella crece en tanto que sus miembros los practican en todas las actividades relacionados como un patrón de socialización cristiana.

6. El sitio donde trabajan o el lugar donde desenvuelven sus actividades laborales es un lugar abierto, allí todos interactúan, asimismo las personas encuentran el compañerismo constructivo, también desarrollan acciones cotidianas personales o colectivas, estos lugares moldean la cultura, crean valores que van desarrollando en el tiempo y es sólido porque lo miramos como un todo, estos no representan algunos miembros, sino todos, impactan los valores y conductas de los individuos en el centro de labores.

Estos y otros componentes inciden en la cultura, pero estas seis de manera general, son los que predominan actualmente en las instituciones que se preocupan por su cultura corporativa o institucional, por lo tanto se considera que son la base para una nueva o una institución que tiene la necesidad de cambiar y desarrollarse en el futuro.

Cultura corporativa: un arma de doble filo.- En su libro “El ciclo virtuoso de la cultura corporativa” de James Heskett (2016); describe como la cultura corporativa dinámico puede contribuir a la superación de una organización, pero también a su fracaso. Se menciona que lo más importante son los valores de una organización y los comportamientos que inspiran contribuyan a su agilidad y a la capacidad de adaptación y de afrontar el cambio. Igual que en la naturaleza, las empresas e instituciones que sobreviven no son las más enérgicas o fuertes, ni las más clarividentes, sino las que mejor responden y se adaptan al cambio. Las culturas corporativas fuertes contribuyen a un rendimiento excelente hasta que un día dejan de hacerlo. El orgullo de pertenecer a una organización es constructivo hasta que se puede convertir en arrogancia y se desprecia a los clientes y a todo aquello que proviene de fuera del entorno corporativo. La contratación de personas consideradas “adecuadas” y que comparten los valores de la organización es buena, hasta que el etnocentrismo se instala y se reduce el flujo de ideas frescas que esa organización necesita para adaptarse a los cambios que se producen a su alrededor. Estas consideraciones que hace el autor en su libro, además de presentar ejemplos se menciona sobre el liderazgo de la compañía e instituciones que con gran esfuerzo buscan la más alta calidad de servicio y que logran que la cultura corporativa no sea algo estático y se tiene que ir corrigiendo para no caer en la rutina.

La efectividad de la cultura corporativa.- Según James Heskett (2016) describe en su texto que: “Una cultura efectiva es el producto de una serie de valores que la gente comparte y por los que siente una fuerte identificación”. Su efectividad depende de la manera, en la que los miembros de una organización perciben cómo (y cómo de bien), el liderazgo interpreta y gestiona esos valores, y cómo los valores los ayudan a ejecutar una estrategia determinada. Una cultura organizacional sana debe ser al mismo tiempo fuerte y estar fundamentada sobre las ideas y valores "adecuados", es decir, aquellos que sean los más apropiados para la misión; el personal y la estrategia de una organización. Las ideas y valores "adecuados" no significan mucho si no se conocen, comparten y usan ampliamente

como directrices en la toma de decisiones y en el día a día del que hacer de una empresa. Del mismo modo, una cultura fuerte, que reuniera a personas en torno a una serie de ideas y valores pasados de moda o inapropiados para la estrategia que pretende ejecutar, no gozaría asimismo de buena salud. Para ilustrar estos puntos conviene mirar casos de empresas que nos ayudarán a clarificar lo que significa organizar los elementos importantes de una cultura corporativa en el llamado ciclo de cultura.” (p.12-19). Cuando la cultura está vinculada con los valores y con el liderazgo institucional.

Cultura corporativa y desempeño: Kotter, and Heskett, (2011). *Corporate Culture and Performance*. Harvard Business School. Free Press; Edición: Reprint. EEUU. Los autores americanos, John Kotter y James Heskett facilitan el enfoque con un primer análisis crítico integral sobre la "cultura" de una corporación influye potencialmente en su desempeño económico, para lograr o no sus objetivos, las investigaciones que hicieron mediante un estudio cuantitativo de la relación entre cultura y desempeño en muchas compañías, observan los autores que los valores compartidos y las reglas no escritas pueden mejorar profundamente el éxito económico o no. Tal es así que pueden arrastrar a la imposibilidad de arreglar las reglas de acción en el entorno cambiante. Los autores diseñan las primeras formas de una cultura saludable y no saludable, con experiencias del pasado, caracterizando como las culturas corporativas "fuertes" crean un excelente desempeño empresarial, los autores afirman que muchas empresas mostrando las buenas prácticas de valores y prácticas costumbristas pueden incrementar la arrogancia, que finalmente pueden socavar la capacidad de una organización para adaptarse al cambio. También en el libro encontramos ideas concretas sobre aquellas empresas prosperas que se ajustan a ciertas estrategias, incluso en la parte comercial, no necesariamente promueven un rendimiento bueno durante largos años, a no ser que adopten continuamente estratégicamente apropiadas que se ajustan a sus requerimientos y a los mercados cambiantes y nuevos entornos. Los autores de este libro innovador, Kotter y Heskett describen cómo los ejecutivos de diez corporaciones establecieron nuevas visiones, alinearon y motivaron a sus gerentes para proporcionar liderazgo para servir a sus clientes, empleados y accionistas, y así crearon culturas más centradas y receptivas. (Kotter. 2011)

El neoliberalismo, la cultura corporativa y la promesa de la educación superior: Henry Giroux (2002) *Neoliberalism, Corporate Culture, and the Promise of Higher Education*:

The University as a Democratic Public Sphere. Harvard Educational Review. Vol. 72, No. 4, pp. 425-464. En este artículo, Henry Giroux aborda los efectos corrosivos de la cultura corporativa en la academia y los intentos recientes de profesores y estudiantes para resistir la corporatización de la educación superior. Giroux argumenta que el neoliberalismo es la ideología más peligrosa del momento histórico actual. Él muestra que el discurso cívico ha dado paso al lenguaje de la comercialización, la privatización y la desregulación y que, dentro del lenguaje y las imágenes de la cultura corporativa, la ciudadanía se presenta como un asunto completamente privatizado que produce individuos interesados. Sostiene que la cultura corporativa funciona en gran medida para ignorar o cancelar las injusticias sociales en el orden social existente al anular los impulsos democráticos y las prácticas de la sociedad civil a través del énfasis en el funcionamiento desenfrenado de las relaciones de mercado. Giroux sugiere que estas tendencias marcan un giro peligroso en la sociedad estadounidense, que amenaza nuestra comprensión de la democracia y afecta la forma en que abordamos el significado y el propósito de la educación superior.

Educación superior, liderazgo corporativo (Gerente Académico): A medida que el gobierno corporativo se convierte en una característica central de la educación superior de los EE. UU., El liderazgo de líderes se está transformando para modelar los mejores resultados de la cultura corporativa. En un artículo ampliamente leído, "es humilde en la cima: lo que se convirtió en los presidentes de Greal College", Jay Mathews argumenta que se ha vuelto cada vez más difícil encontrar modelos de liderazgo académico en la educación superior que emulen a los grandes presidentes universitarios del pasado, muchos de los cuales jugó un papel estimado y pronunciado en el drama intelectual y vida política. El liderazgo ha dado un giro diferente al modelo de la universidad corporativa. La nueva generación de presidentes universitarios se caracteriza menos por su habilidad para tomar riesgos, pensar críticamente, participar en importantes problemas sociales progresivos, y que están más por producir dinero, producir medios de comunicación que atraigan relaciones públicas, recientemente en EE.UU. más una universidad están contratando presidentes directamente del mundo de los negocios. (Giroux, 2002, p.430-438)

La amenaza de la cultura corporativa para los estudiantes: La amenaza de la cultura corporativa para los estudiantes, también tendrá que soportar la carga de la privatización a medida que la educación superior se une al mundo de la banca corporativa. Al carecer de la

ayuda financiera adecuada, los estudiantes, especialmente los pobres estudios, financiarán cada vez más altos costos de su educación a través de corporaciones privadas. Por supuesto, para muchos jóvenes atrapados al margen de la pobreza, los salarios bajos y las bajas de la recesión, los costos potenciales de mayores la educación, independientemente de su estado o disponibilidad, las agencias estatales y federales y los sistemas universitarios dirigen cada vez más sus recursos tales como créditos fiscales estatales y programas de becas para estudiantes de ingresos medios y altos, la brecha creciente en las inscripciones universitarias; el mensaje para los estudiantes es claro: la satisfacción del cliente se ofrece como un sustituto para el aprendizaje, y "ser ciudadano es ser consumidor, y nada más" (Giroux, 2002, p.438-446)

Definiendo las dimensiones de la cultura corporativa: Capacitación.- Según Alberca (2017), la capacitación es el conjunto de programas o acciones, realizados al interior de una organización, administradas a proporcionar conocimiento, desarrollar destrezas y habilidades, mejor la actitud del personal para desempeñar en forma sobresaliente su labor y poseer de un personal competente y capaz de llevar a cabo la misión de la corporación. Y en lo que respecta a la modalidad semipresencial, en las dos unidades académicas los cuales están liderados a su vez por coordinadores como el coordinador de la escuela de Contabilidad en la modalidad semipresencial y otro coordinador de la escuela de Administración en la modalidad semipresencial, a su vez apoyados por profesionales en el desarrollo de programas en campo virtual, el servicio se completa con una plana docente con alto grado de servicio y capacidad profesional con los grados de doctores, magísteres y licenciados que conducen las cátedras especializadas, todos coparticipes con la misma cultura basado en la filosofía cristiana para el servicio de calidad de los educandos.

Según Moscoso &Hernández (2015) sostiene que el docente tiene una “papel” importante en mejorar la “calidad e innovación” de la enseñanza pedagógica de los estudiantes, es por ello que la capacitación es una actividad primordial y prioritario de nivel global en el mundo, a fin de estar preparados para afrontar a nuevos estudiantes quienes ingresan en cada semestre académico. Es evidente que para poder laborar con “profesionalismo” el docente universitario debe ser un especialista del alto nivel en el área o curso que tome a su cargo. Según Covey S. R. (2018) en su libro “Los siete hábitos de la gente altamente efectiva” la capacitación debe ser el hábito de “renovarse” en forma

“física, mental y espiritualmente” de ese modo, el docente universitario tendrá un equilibrio emocional para ejercer el servicio académico de alta calidad, no solamente en la actividad profesional sino para desempeñar con efectividad cualquier papel al servicio la familia, de la sociedad y de la iglesia. De lo contrario, el profesional al no renovarse como indica el autor corre el riesgo de quedar en la obsolescencia, debido que los conocimientos actualmente son tan dinámicos y cambiantes entorno a la tecnología que en el mundo prevalece.

Según Vázquez, R. (2017), toda capacitación se refiere a las actividades que una institución realiza, expresando la necesidad de conocimiento, de actitud al cambio, de habilidades o conductas dentro y fuera del trabajo. El autor describe que toda capacitación admite eliminar la obsolescencia de los conocimientos de los docentes antiguos que no se adapta a los cambios educativos ni de la necesidad de la sociedad, permitiendo que no se disminuya o rote al personal docente, y también permite preparar sustitutos más eficientes; permitiendo mantenerse actualizado los nuevos paradigmas educativos.

Objetivos de la capacitación docente:

- Desarrollar una actitud de compromiso con la educación del nivel superior.
- Utilizar adecuada y creativamente los instrumentos curriculares y materiales de apoyo como son las TIC.
- Evaluar continuamente la calidad académica de la institucional.
- Intercambiar experiencias con sus pares locales e internacionales para mejorar la eficiencia, calidad de vida y el aprendizaje de los últimos conocimientos vertidos.
- Cumplir con eficiencia como agente educador en la transformación educativa sobre la mente de los jóvenes.

Según Che Mohd Z. (2014), discute la necesidad de capacitación en servicio para maestros y la efectividad de la capacitación en servicio en colegio. La capacitación en el servicio actúa como un catalizador para la efectividad del maestro. También, es una forma de actualizar a los maestros habilidades y conocimientos para mejorar la enseñanza y el aprendizaje que conducen a un mejor desempeño laboral. En servicio la capacitación es importante para que los maestros enfrenten nuevos desafíos y cambios en el mundo de la educación. En servicio, la formación también es un aspecto fundamental para mejorar la

profesionalidad del profesorado. La efectividad del servicio la capacitación es transcendental para que los maestros puedan aplicar los conocimientos adquiridos en la enseñanza y el aprendizaje. Pocos son los factores que contribuyen a la efectividad de la capacitación en el servicio, en el rol de administrador, en las actitudes de los maestros, en las necesidades y estrategias de capacitación para la realización de un servicio que impacte en el ámbito educativo. Jahangir, S.F., Saheen, N., & Kazmi, S.F., (2012) describen que actualmente se están trabajando en Pakistán. Se evalúa el sistema de investigación en servicio del docente. El objetivo del estudio fue diagnosticar el impacto del servicio formación de docentes sobre el nivel de rendimiento de los docentes de ciencias secundarias. Para esto propósito, una muestra de 62 directores de dos distritos (Abbottabad y Mansehra) de la División Hazara. Para la recopilación de datos, se desarrolló una escala de calificación de cinco puntos para explorar la naturaleza de la capacitación en servicio y su efecto en la competencia profesional de los profesores de ciencias. El análisis de los datos reveló que los programas de capacitación docente en servicio tienen un impacto significativo en la competencia profesional de los profesores de ciencias de secundaria. Además, los resultados mostraron que los docentes que tienen sesiones de capacitación docente en servicio se desempeñan mejor que los docentes no capacitados en el uso de laboratorio para la enseñanza de las ciencias, el desarrollo de actitudes y competencias.

Aula virtual.- La tecnología es una herramienta que en este nuevo escenario de la educación superior se requiere para poder preparar nuevos profesionales a fin de relacionarse en el mercado laboral con alto grado de desempeño por lo que es imperioso que las instituciones de educación superior garanticen o avalen a los estudiantes: a) El ingreso a los recursos tecnológicos de la más alta calidad. b) Capacitar a los docentes en el uso adecuado de la tecnología en su labor académica. c) El desarrollo de prácticas necesarias para su aprendizaje y para el quehacer de la vida diaria. d) Es necesario también la disposición y respaldo del gobierno central de turno para conferir y equipar con infraestructura, aulas virtuales, dispositivos tecnológicos y el internet con un ancho de banda aceptable a las instituciones de educación superior. (García. 2017 p. s/n). Monroy (2018, p. 101) manifiesta que el uso adecuado de aulas virtuales por los estudiantes es muy bien aprovechado, el cual conlleva a una mejora de su rendimiento académico, toda vez que recibe los recursos en forma clasificada y estructurada por cada materia o curso de estudios académicos. Para ello, lo primero es que la universidad debe capacitar a los

tutores; esta capacitación no lo hace cualquier profesional sino debe ser impartido por los entendidos o especialistas en la materia. Y como segundo accionar la labor de los facilitadores debe ser “alimentar” o proveer los recursos académicos necesarios, tal información de carácter técnico son enviados vía aula virtual a los estudiantes para su complemento en el aprendizaje de la materia.

Según Hernández, R.M., Orrego, R., & Quiñones, S. (2018), las “tecnologías de la información y la comunicación” (TIC) se han transformado en un factor decisivo como recurso en el campo de la educación y, al mismo tiempo, indispensable variable en la práctica académica donde buscamos utilizar cada una de los recursos ofrecidos por la Web 2.0. El objetivo de este artículo como lo dice Hernández, es realizar un análisis crítico y revisión de los aspectos conceptuales de la formación del profesorado, el uso de las TIC y sus implicaciones en el trabajo diario de los docentes, también como en el largo proceso de enseñanza-aprendizaje. Finalmente, se concluye para resaltar la importancia de la creación de dimensiones pedagógicas que indiquen competencias formativas que un profesor debe haberle dado a la nueva tecnología como herramienta en el proceso formativo. Fernández, J., & Rodríguez M., A. (2017), para fomentar la educación de calidad en “igualdad y equidad” se requiere el compromiso y conocimiento de las TIC de los educandos, con capacitación permanente y favorablemente, según la necesidad de los alumnos. En el presente artículo el autor nos muestra los resultados de una investigación siendo el propósito principal de conocer el grado del nivel de formación y conocimiento de los profesores de formación primaria de Andalucía, también con respecto a la aplicación de las TIC a estudiantes con diversidad funcional. En la metodología de estudio se optó por el diseño de tipo mixto (metodología cuantitativa y cualitativa), analizándose un total de 342 cuestionarios suministrados a docentes de educación primaria y 84 entrevistas realizadas al personal que tienen información clave como son: miembros de equipos directivos, coordinadores TIC, directores y asesores tecnológicos de centros de formación del profesorado. Al finalizar, el estudio se formularon algunas conclusiones que podemos destacar como la falta de conciencia y preparación por parte del profesorado, así mismo, también sobre el desarrollo de experiencias de formación en este ámbito sigue siendo insuficiente y en ocasiones hasta inexistentes.

Valores cristianos.- La Universidad Peruana Unión como una corporación educativa es parte de una red internacional de educación en el mundo amparada por la Iglesia Adventista del Séptimo Día, el cual viene transmitiendo no solo conocimientos académicos sino también promueve una educación integral en la formación intelectual, espiritual, físico y social, pues como es de conocimiento público la educación adventista se basa en las enseñanzas básicas de Cristo, con el propósito de restaurar el carácter y conllevar a las personas a una vida de fe en Dios y, por supuesto, por el respeto fundamental de la dignidad de todos los seres humanos, nuestro pilar de nuestra educación en todos los niveles está basado en los valores cristianos y tiene como fuente principal la Biblia, que está formado por dos grandes grupos de libros denominados antiguo y nuevo testamento los cuales se considera como la palabra de Dios escrito por personas inspirados por el Espíritu Santo. Pues Dios hecho hombre por medio de su Hijo Jesús nos mostró su palabra que son la fuente de las creencias y cultura de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. (Prieto. 2017, p. 09). Como lo menciona Fumero (2017, p. 09) cuya norma fundamental son los diez mandamientos descritos en la Biblia especificado en el libro de Éxodo capítulo 20; y en el nuevo testamento Jesús lo resumió en dos grandes mandamientos de la siguiente manera. “Amarás al Señor tu Dios con todo tu corazón, con toda tu alma, con toda tu mente y con todas tus fuerzas y el segundo es semejante a éste: Amarás a tu prójimo como a ti mismo. No hay otro mandamiento mayor que estos dos”.

Para Knight (2014, p. 37) el “propósito de la educación cristiana” es llevar a los estudiantes a una relación de salvación personal por la gracia de Dios, para lo cual es necesario preparar o desarrollar el carácter de los jóvenes bajo cuatro objetivos básicos, a) “Desarrollo de una mente cristiana” b) “El desarrollo de los talentos en pro de la responsabilidad social” c) “Desarrollo de la salud física, emocional y social” y d) “Desarrollo para el mundo laboral”, en suma, la educación cristiana es una cultura de “servicio a Dios y al prójimo en esta tierra como en el más allá”. Según Knight (2014, p.38) hace mención que la educación adventista no solamente está estructurado para transmitir los conocimientos teóricos – prácticos a fin de facilitarles y propiciar que sean expertos o hábiles en la materia, como por ejemplo: en gestión tributaria, administradores de negocios internacionales, contadores financieros o ingenieros medio ambientalistas, sino es inculcarles los valores “rectores” como es el amor, la justicia, la equidad, la verdad, la integridad, la pureza, la obediencia, etc. y que en conjunto estos jóvenes sean los gestores de una vida armoniosa y de elevada vocación de servicio a la sociedad.

Según Ma Millan, Brook N. (2008), la educación es un proceso cognitivo que surge de lo intrínseco y naturaleza de la persona, esta naturaleza intrínseca es un regalo de Dios, incrustado en el hombre en el momento de la creación. Como tal, la capacidad de un individuo para percibir, retener y aplicar información comienza en la infancia y se desarrolla permanentemente con el tiempo, en muchas instituciones normalmente públicas dan más énfasis al desarrollo de capacidades y habilidades, éstas también deben aprender, a través de la educación y el proceso espiritual, coraje, confianza y habilidades para la vida, para la sobrevivir en la sociedad actual. A través de la educación y el proceso de aprendizaje, un individuo experimenta una transformación, ganando una comprensión y apreciación del mundo. La Biblia, en el libro de Proverbios 22: 6, ordena: “instruye al niño en su camino, y aun cuando fuere viejo no se apartará de él”. Este versículo es una promesa maravillosa, clara y necesaria por Dios mismo mediante su palabra nos insta a educar a nuestros niños con valores de ese modo sean grande sean ejemplo en la sociedad. Desarrollamos relaciones sociales o amor mutuo como se menciona en el libro de Juan 13:34 que dice: "Te doy un nuevo mandamiento, que se amen los unos a los otros". Es necesario mencionar estas relaciones sociales o de grupos, para fomentar nuevas características de una persona en una sociedad justa y amantes de su prójimo.

El servicio de calidad.- La segunda variable de nuestra investigación es el servicio de calidad en la formación profesional de los docentes, el término de la calidad se da a conocer en su conceptualización, como sigue, “calidad” prácticamente está en todo, no hay empresa, entidad, u otra organización que no se hable de calidad porque nadie en su sano juicio diría que estamos ofreciendo un producto de mala calidad. En la misma medida y creo que con mayor incidencia al estar en la posesión de una organización que se dedica a la formación profesional de personas, debe siempre guiar, orientar a cualquier acción o actividad tomado de la mano de la calidad; porque a ningún estudiante o padre de familia creo que estaría de acuerdo en dejar o llevar a sus hijos a una universidad mediocre o que no tenga la visión de formación basado en la calidad. Otros de los aspectos relevantes es hablar del papel que juega las universidades en la formación profesional de los educandos. Hoy, ya no se piensa o importa que estamos en un mundo globalizado, sino como lo dice Salas (2000), en su artículo que lo denomina “universidades del tercer milenio” inserta los siguientes conceptos como: “Equidad, calidad y eficiencia, flexibilidad curricular,

pertinencia social e investigación profesoral y estudiantil. Inserción, interacción y compromiso social de la universidad con el país.” (p.138).

El punto que queremos resaltar es dar a conocer que la universidad para cumplir con su propósito no solamente debe concentrarse en una sola esfera sino debe ser una corporación como lo refiere Salas (2000, p. 139) abierta al mundo con una “educación permanente, donde se combinen estudios presenciales, semipresenciales y a distancia”; de lo contrario estaríamos demasiado concentrados a un territorio específico. Hoy, la sociedad se ha vuelto demasiado violenta o diríamos amorales, por lo que la universidad es una de las organizaciones corporativas señaladas a llevar una educación humanística y de la más alta calidad en sus diferentes formas (presenciales, semipresenciales y a distancia) basados en valores cristianos; tomando como ejemplo al gran Maestro del universo. Fomentando la formación integral para transformar la sociedad. La educación semipresencial es una de las alternativas de transformación educativa, muy importante para la sociedad de hoy. Toda vez que la sociedad así lo requiere, además en la universidad, los estudiantes profundizan sus conocimientos en la investigación teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad y de esa manera brindan sus aportes innovadores para el fortalecimiento del país.

Estudio de las dimensiones de la variable servicio de calidad: Expectativa del estudiante.- Aunque hay diferentes opiniones a favor de un estudio de expectativas estudiantiles, hay quienes piensan que el estudiante no conoce los estudios universitarios, por lo tanto, no sabe lo que quiere y qué esperar de ellos (Barret, 1996). Sander, Stevenson, King y Coates (2000), desde la perspectiva opuesta, afirman que las expectativas de los estudiantes pueden clasificarse como predictivas, lo que es más factible que ocurra; y normativas lo que se espera. Las expectativas de los seres humanos pueden hacer que una persona, y en este caso los estudiantes, actúen de una o de otra forma; por ejemplo, si el estudiante cree que en la universidad, los docentes son muy serios y no permiten que se les hable en clase, tendrán el temor de no expresar sus ideas. Por el contrario, si los estudiantes tienen la expectativa que en la universidad todo es libertad, que nadie les dice nada, que pueden entrar y salir de clase sin pedir permiso, eso esperará y verá con normalidad cuando alguien hace eso y trata de imitarlo. Es decir, las expectativas que se tienen de algo o de alguien pueden explicar por qué se actúa de determinada forma.

En ese sentido, se puede anticipar las actitudes ante alguien o algo, así como se puede dar a conocer, la satisfacción sobre algún servicio educativo en el que se haya creado expectativas. Merhi (2011), en el caso de las expectativas de los estudiantes universitarios afirma que, con ello, las personas pueden adelantarse a lo que sucederá en el futuro, es decir, preparan o condicionan una actitud hacia los acontecimientos que supuestamente van a suceder y con ello viene una motivación. Éste es el “motor” que mueve a las personas a su actuación y comportamiento. Pichardo et al. (2007) elaboraron una recopilación de estudios sobre “expectativas del alumnado de algunas universidades en el mundo”, entre las que destacan las siguientes conclusiones:

- Existe permanencia de las expectativas de los estudiantes en transcurso del tiempo, sobre todo en los componentes académicos, afirmando que estos elementos de tipo académico son formados antes de llegar a la universidad.
- Existen diferencias entre las expectativas de los estudiantes y sus experiencias reales, debido que poseen una visión no realista de la vida universitaria, por lo que sus expectativas se anticipan o impiden que determinadas características se den, como el contacto con el profesorado.

Expectativas de la universidad y del proceso educativo: Las relaciones de los docentes con el profesorado son sumamente importante, por lo que deben alinear sus metas y objetivos en beneficio del estudiante. El proceso de transición de educación media a la universitaria no es un camino tan factible para el estudiante, ya que representa una etapa de desapego o de separación de un mundo conocido a un nuevo “mundo” totalmente desconocido como es la parte académica y social (Medrano y Olaz, 2008). Expectativas de las actividades extraacadémicas o complementarias: En cuanto a las actividades extracurriculares o complementarias. Pozón (2015), en su investigación sobre los estudiantes universitarios con respecto a las actividades extracurriculares, presenta como hallazgo principal: Que tales actividades programadas extracurricularmente son un elemento muy importante en el entorno universitario por cuanto favorece grandemente en la formación integral del joven en la etapa universitaria y generan una atractiva vida socio estudiantil. También manifiesta que se propala una fuerte apatía estudiantil, revelándose como un fenómeno estrechamente relacionado en sentido negativo con el involucramiento extracurricular y que marca en gran medida la experiencia en la experiencia universitaria de los estudiantes. (p. 138). Los estudiantes de la secundaria siempre buscan y tienen

grandes expectativas, es por ello que se preparan en las academias, muchos de ellos pasan uno, dos o tres años hasta lograr su ingreso a las universidades nacionales, buscan donde estudiar y que tipo de carrera y están siempre indagando y observando como la parte externa de la entidad, la infraestructura, áreas de esparcimiento, biblioteca, laboratorios, internet, pasantías entre estudiantes con otros países, becas, hasta servicios sanitarios etc., como lo menciona Coico-Leon et al (2017).

Satisfacción de estudiante.- No existe una definición clara sobre la satisfacción de un individuo, sea en el trabajo, estudio, servicio u otros que hacen feliz o no, es más no se puede conceptualizar esta cualidad por lo que no tiene una clara definición, pero dicha expresión es muy variada, en el sentido que se utiliza como algo excepcional o bueno del suceso del individuo, así se puede decir “que es un beneficio que satisface las posibilidades de los individuos” (Universidad de Colima, México, 2002). En caso de los clientes, en las instituciones educativas es claro que las necesidades educacionales satisfagan sus expectativas en todo, es decir en la infraestructura, educación, personal administrativo y docente predispuesto para atenderlo en las dudas y orientarlos en sus tareas y de ese modo se estará aportando al logro de sus metas y objetivos personales. Es importante indicar que la satisfacción y la complacencia de los clientes es la misión de ser de la corporación, por ello va directamente el servicio de calidad hacia ellos. Como lo menciona Rogel (2018. P. 147-151) la satisfacción de los usuarios no solamente tiene que ver con el precio, buenos ambientes de las aulas de estudio, materiales didácticos, limpieza de los ambientes y sanitarios, es decir todo lo que tiene que ver con el aspecto tangible, sino además está la “fiabilidad” es decir la gestión del personal administrativo debe inspirar confianza, cumplimiento de ofrecimientos y la formalidad en los tramites documentarios. La “empatía” la predisposición del personal de caja, área académica, siempre dispuestos a un trato cordial y amable y la “capacidad de respuesta”, vale decir facilitar los elementos a tiempo, soluciones de sus inquietudes a tiempo y no hacerlo venir a las oficinas por gusto. Por último, acota el autor que el usuario experimentan tres niveles de satisfacción: “Insatisfacción”, “Satisfacción” y “Complacencia” el primero es cuando el alumno recibe el servicio y percibe el desempeño que no ha alcanzado sus expectativas, el segundo es cuando percibe que la calidad de servicio cumple con sus expectativas y el tercero es cuando el estudiante percibe que el servicio ha excedido sus expectativas para la consolidación de sus objetivos académicos

Calidad de producto.- En lo que se refiere a la calidad de la educación superior es definida desde distintos ámbitos y dimensiones, autores como Vega (2001) señalan que esta se refiere a “las características universales y particulares que aluden a la naturaleza de las instituciones y de los conocimientos y a los problemas que se plantean en relación con los distintos contextos sociales en el marco de las prioridades nacionales, regionales y locales” (p. 10). Por lo que se considera en cuanto a la calidad que debe ser dinámico, de mejoramiento continuo de la calidad. Además entiéndase por calidad, en un sentido como una situación o atributo integral de algo, resultado de una suma de componentes y procesos estructurados que la producen y distinguen.

El autor presenta la lista siguiente sobre “Egreso y Empleabilidad”:

1. Índice de empleabilidad 1er año: porcentaje de alumnos con trabajo al primer año de egreso.
2. Índice de empleabilidad 3er año: porcentaje de alumnos con trabajo a los tres años de egreso.
3. Índice de renta 1er año: nivel renta graduados de la universidad al primer año de egreso/nivel renta promedio de su profesión.
4. Índice de renta 3er Año: nivel renta graduados de la universidad a los tres años de egreso/nivel renta promedio de su profesión.
5. Índice de satisfacción egresados/titulados: nivel de satisfacción de los exalumnos medido en distintas dimensiones a través de una encuesta a los tres años de egreso.

Cuantificando la calidad del egresado y la calidad institucional.- La acentuación del subempleo en nuestro país se recupera o decae como consecuencia de dos elementos de la liberación del mercado de educación superior: el aumento desmedido de la creación de las universidades en todo el país sin los parámetros conducentes de la calidad de servicios y al aumento de alumnado con capacidades relativamente menores como resultado de una formación preparatoria paupérrima en los colegios y por lo tanto, mayor probabilidad de estar subempleados. Es por ello, que uno de los objetivos de la SUNEDU consiste en explorar y medir y elevar el nivel de calidad del egresado de las universidades, los cuales deben operar bajo ciertos estándares de calidad, si bien es cierto, que algunas de las universidades están integrados completamente a las nuevas tecnologías y a la calidad de sus docentes, pero existe también universidades de baja calidad para evaluar el grado de

empleabilidad en las cuales están sumisos, dado que conduce años después a la condición de subempleo entre sus profesionales egresados.

Para la cual se propone:

Primero, se demanda la medición de la calidad universitaria, siendo importante la construcción de un índice de calidad universitaria que la evalúe en dos momentos del tiempo: antes y después de la desregulación.

Segundo término, debemos examinar la relación de interés entre calidad y subempleo a nivel individual. Evaluarla conlleva un reto metodológico en la medida que la decisión de elegir entre diversas universidades, cada una de ellas con diferente nivel de calidad.

El “producto” las empresas productoras de bienes físicos siempre están buscando estrategias e innovando sus productos a fin de que permanezcan en el mercado y acuden a certificadoras internacionales para validar las exigencias técnicas exigidas por la normas internas y externas de la región. Lo mismo pasa con las universidades, que deben cumplir con ciertas normas que normalicen la calidad en el servicio de la educación superior universitario, es por ello que la SUNEDU mediante la Ley Universitaria 30220 está normalizando en el proceso de enseñanza que apunta a la calidad, comenzando primeramente por el “Licenciamiento de la institución”, donde se busca que las universidades cumpla con las ocho “Condiciones Básicas de Calidad –CBC” y luego vendrá el “licenciamiento de programas” SUNEDU (2016, p. 27). Es aún más importante que un producto físico, el proceso de enseñanza de calidad en la educación superior universitario debe ser más delicado porque estamos “moldeando” caracteres de personas jóvenes, los cuales al egresar de las casas de estudios entran al terreno de servicio a la sociedad y son ellos los que llevan el proceso de cambio de actitud y mentalidad de desarrollo de un país. Es por ello, que se da a conocer como un ejemplo, a la Universidad Continental en su afán de realzar el nivel de calidad en la educación universitaria ha buscado la certificación internacional ISO 9001 en el año 2015 “por el satisfactorio sistema de gestión de sus talleres y laboratorios utilizados para la enseñanza y el aprendizaje [...]” Barrios (25 de agosto). Dicha certificación ha sido otorgada por la prestigiosa Bureau Veritas Certification Holding SAS (Británica)

Por otro lado, también remarcamos que el estado peruano este conduciendo, orientando y exigiendo de una manera paulatina que las universidades aseguren el proceso de formación académica conducentes a un servicio de calidad, toda vez que las corporaciones universitarias son entidades generadoras de conocimientos como lo estipula el Decreto Supremo 016-2015 – MINEDU a través de la investigación científica, relacionando los conocimientos y aplicando en práctica conjuntamente con el sector privado y el estado de tal manera se facilite la inserción de los nuevos profesionales en el mercado laboral. Según, la política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria tiene un objetivo principal, el mismo que garantiza que todos los jóvenes tengan oportunidad de estudiar en la universidad mediante un servicio de calidad a fin de lograr un desempeño profesional competente, además los estudiantes conllevan valores que admita una reflexión sabia de nuestro país. La política del estado en materia de la educación universitaria tiene cinco principios: a) Autonomía y rectoría responsable. b) El estudiante como centro. c) Inclusión y Equidad. d) Calidad y excelencia académica e) Desarrollo del país. (MINEDU, 2015, p. 62).

Formulación del problema: Problema general.- Para encaminar la estructuración del trabajo de investigación se ha compuesto el problema general de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?. Del problema general se ha dividido en problemas específicos como: ¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?; ¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y la satisfacción de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019? y ¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y la calidad del producto de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?.

Justificación del estudio: Justificación.- La presente investigación se justifica porque tendrá la misión de divulgar y aportar con un “granito” al nuevo conocimientos sobre la teoría de la variable cultura corporativa, primero a la comunidad universitaria de la UPeU y en segundo lugar a toda persona interesada que buscan incrementar sus conocimientos, debido a que esta teoría resalta el origen como es la palabra Dios descrito en la BBiblia y

enfocando los grandes valores cristianos como fuente inspiradora y eje central en el transcurso de la formación profesional de los estudiantes en la modalidad semipresencial, toda vez que la sociedad necesitan de personas con un comportamiento de mansedumbre, una cultura de vida, un sistema de creencias culturales – religiosos que conlleven al buen actuar en la sociedad y de este modo, sembrar el soporte físico, mental y espiritual para el desarrollo de nuestro país. Además, podemos afirmar que el actual trabajo de investigación será un aporte de datos a la teoría de la ciencia y servirá también como un marco referencial para incursionar en nuevas investigaciones en el mundo académico, toda vez que la comunidad científica están buscando siempre nuevos conocimientos o aportes que contribuyan en clarificar y ayude a formular nuevas teorías sobre los valores, la ética y la moral en la convivencia de una organización sea estas de carácter educativo y/o económico.

Justificación teórica.- Desde el ámbito de una investigación, todas ellas tienen una importancia significativa, en forma especial y primordial para el autor quien, en su afán de dar a conocer una teoría, una forma, costumbre o cultura educativa a la sociedad, en este caso la cultura que lleva implícita la organización denominada Universidad Peruana Unión, el cual será de gran aporte para la comunidad educativa inmerso en la investigación científica. En nuestros tiempos las universidades están proponiendo y ofreciendo servicios en la formación de profesionales que requiere la nación, para que este sea los direccionadores de la sociedad al desarrollo social, cultural, científico y económico, es por ello que la Universidad Peruana Unión no es ajena a ello y tiene una misión de propalar y propone una formación basado en la capacidad teórica propiamente dicha, tomando la parte tecnológica en este caso en una cultura cristiana, adventista, una cultura basada en grandes principios y valores, el cual debe ser la base de todo profesional como servidor público o privado. El presente estudio, de por si lleva un compromiso tácito, el cual es avanzar con la difusión de la educación adventista en nuestro país y en el planeta, es y será una fuente de consulta para la implementación de estrategias en la adopción de nuevos jóvenes al seno de la institución, además para los directivos de la Universidad Peruana Unión será también una fuente de consulta para tomar decisiones en el servicio de la educación.

Justificación práctica.- Esta investigación está relacionado con la Cultura Corporativa, de acuerdo al estudio es sumamente importante para la universidad dado que los resultados resolverán la incógnitas planteadas y serán como una señal de alerta a la gestión administrativa y pedagógica de la corporación y en forma práctica observar cuales y que puntos son necesarios corregir en harás a la calidad de gestión y servicio de calidad direccionados a los estudiantes en la modalidad semipresencial y de ese modo, también contribuir a la permanente mejora de la calidad como lo exige la SUNEDU. Justificación epistemológica.- Como mencionamos en líneas arriba sobre nuestra investigación de cultura corporativa y servicios de calidad en la Universidad Peruana Unión de nuestra localidad de Ñaña, permitirá sentar una nueva perspectiva sobre el tema ya estudiado por otros autores y así ser un aporte adicional a la teoría de la cultura y servicios de calidad direccionados a usuarios del servicio como son los estudiantes en la modalidad semipresencial y, porque no decir, también en la modalidad presencial de la universidad. Justificación legal.- El presente estudio está enmarcado dentro de los parámetros de la nueva Ley de universitaria 30220 y los estatutos y normas internos de la Universidad donde se ha realizado el estudio.

Objetivos: Objetivo general.- Otro punto relevante en la metodología de la investigación es la fijación de los objetivos de la investigación, para lo cual se ha determinado de la siguiente manera: Determinar la relación que existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en el estudiante en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019. De la misma forma, del objetivo general planteado se ha disgregado los objetivos específicos, como: Determinar la relación que existe entre la cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019; Establecer la relación que existe entre la cultura corporativa y la satisfacción de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019 y Constituir la relación que existe entre la cultura corporativa y la calidad del producto de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Hipótesis: Hipótesis general.- Siempre dentro de la estructura metodológica de la investigación científica se tiene este acápite tan importante por lo que se ha redactado del siguiente modo: Existe una relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019. Por consiguiente se ha derivado las hipótesis específicos, de la siguiente manera: Existe una relación entre la cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019; Existe la relación entre la cultura corporativa y la satisfacción de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión Lima 2019 y Existe la relación entre la cultura corporativa y la calidad del producto de los estudiantes en la modalidad semipresencial la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

II. Método

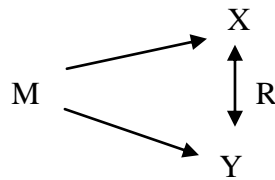
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

Es una investigación de tipo no experimental. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2002) el estudio es descriptivo en primera instancia y correlacional posteriormente que conduce a encontrar la dependencia uno del otro y a interpretar de acuerdo al enfoque de las opiniones de los encuestados.

2.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de nuestra investigación es del tipo correlacional-transversal basada en el modelo cuantitativo. Según Sampieri Hernández R. (2018, p.151) este diseño de investigación está basado en una descripción y/o correlación entre las dos variables conceptualizados percibidos en un determinado momento los cuales han sido observados en el momento natural y luego llevarlos a un análisis numerario para obtener nuevos conocimientos. Consiste en medir las relaciones entre variables y dimensiones de estudio en forma transversal. (Hernández, 2016). Se expresa de la siguiente manera:



Donde:

M = es la muestra

X = es una de las variables

Y = es la otra variable

R= es la relación entre X e Y.

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual de la 1era variable.- La cultura es una forma de realizar las actividades cotidianas basadas en valores, experiencias (Capacitaciones) y herramientas tecnológicas los que determinan en gran parte lo que observan los empleados y/o los estudiantes y cómo reaccionan a su mundo, o como dice Robbins (2005) Cuando enfrentan problemas o dificultades, la cultura de la organización ("el modo como hacemos las cosas") influye en lo que pueden hacer y en su manera de conceptuar, definir, analizar y resolver los problemas (p.52)

Definición conceptual de la 2da variable.- La calidad de servicio en educación para una formación profesional de alta calidad de los estudiantes, los cuales son de interés también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico (De la Orden et al. 1997, p. 3)

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura corporativa y servicio de calidad

Problema	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento/ Nivel
¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?	Cultura corporativa	Capacitación	Preparación	cuestionario -Niveles: Bajo [15-35> Medio [35-55> Alto [55-75]
			Promueve	
			Respaldo	
			Comunicación	
			Misión y visión	
			Innovación	
			Plataforma virtual	
		Aula virtual	Tecnología	
			Herramientas	
			Páginas Web seguras	
	Servicio de calidad	Valores cristianos	Monitorear	cuestionario -Niveles: Bajo [15-35> Medio [35-55> Alto [55-75]
			Comunicación	
			Fuente de valores	
			Decálogo bíblico	
		Expectativa	Valores democráticos	
			Infraestructura	
			Tramites	
		Satisfacción	Orientación	
			Horario flexible	
			Ambiente cristiano	
			Atención	
		Calidad de producto	Catedra	
			Horario flexible	
			Actividades cristianas	
			Actividades para la vida	
			Actividades físicas	
			Capacidad	
			Especialidad	
			Investigación	
			Servicio calidad	
			Refuerzo mi fe	

Fuente: Adaptado de Robbins(2005)

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población.

En concordancia, como lo describe Hernández-Sampieri (2018, p. 198), la población es un “Conjunto de todos los casos” que coinciden con ciertas características a los cuales están direccionados la investigación. Se conceptualiza como: "Un universo de individuos o elementos que tiene la misma posibilidad de ser medidos". Con esa idea, la población está conformada por los estudiantes en la modalidad semipresencial, que para el presente estudio queda conformada por los 800 alumnos de la Universidad Peruana Unión.

2.3.2. Muestra.

Considerando que la población de estudiantes es 800 procedemos a sacar una muestra por medio de la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 pqN}{E^2 N + pqZ^2} = 188$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 152$$

n_0 = Muestra = 188

n = Muestra optima

N = Población (800)

Z = 1.96 (95%)

p = 0,8

q = 0,2

E = 0,05

Por tanto, la muestra queda determinado por los 152 estudiantes de la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión.

2.3.3. Muestreo.

El muestreo aleatorio simple (M.A.S.) es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Sería algo así como

hacer un sorteo justo entre los individuos del universo: asignamos a cada persona un boleto con un número correlativo, introducimos los números en una urna y empezamos a extraer al azar boletos. Todos los individuos que tengan un número extraído de la urna formarían la muestra. Obviamente, en la práctica, estos métodos pueden automatizarse mediante el uso de ordenadores. (Hernández-Sampieri, 2018, p. 207). El desarrollo de la informática ha permitido que diseñar una muestra aleatoria simple sea extremadamente rápido y fiable. La generación de números aleatorios mediante software (estrictamente son números pseudo-aleatorios) es cada vez más fiable. De esta forma, al usar M.A.S. nos aseguramos la obtención de muestras representativas, de manera que la única fuente de error que va a afectar a mis resultados va a ser el azar. Y lo que es más importante, este error debido al azar puede calcularse de forma precisa (o al menos acotarse).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Técnicas.- Las técnicas que se utilizaran son: Análisis documental de libros, Normas legales o jurisprudencia, la encuesta y la entrevista. Instrumentos.- Los instrumentos usados son:

Ficha de observación, Ficha bibliográfica y documental y Cuestionario de preguntas.

Procedimiento.- Describiremos el procedimiento en forma detallada de las diversas tareas previo al análisis de los datos: Primero: Se planificó actividades para el inicio a la investigación (se eligió los documentos necesarios del marco conceptual para definir las dimensiones y sus indicadores). Segundo: Se aplicó los instrumentos de recolección de datos, 15 minutos por cada cuestionario de preguntas abiertas y directas con escala de valoración en la escala de Liker, cuyo resultado se procesará con ayuda de un Software para su respectiva interpretación. Tercero: Se analizó e interpretó los resultados, así mismo también sus dimensiones, relacionando con las teorías y antecedentes del trabajo y considerando la ética previamente establecidas por nuestra persona y la institución. Cuarto: Se utilizó la estadística descriptiva, presentando las tablas de frecuencias e interpretando los de resultados de cada una de ellas, y por último, se utilizó el programa SPSS-24 para la estadística inferencial. (Hernandez-Sampieri 2018, p. 315).

2.5. Método de análisis de datos.

Según Hernandez-Sampieri (2018, p. 312) El propósito del análisis de los datos es obtener las conclusiones correspondientes sobre la indagación para ser considerarlas como base de

información en la toma decisiones, o simplemente para ampliar o mejorar los conocimientos sobre diversos temas planteados, los métodos utilizados son el hipotético y/o deductivos: 1. Una vez finalizadas las etapas de recolección y procesamiento de datos se procedieron al análisis de los mismos. En esta fase se determinó el análisis de los datos y tomando las herramientas necesarias sobre el análisis estadístico ordenados para este propósito. Para el análisis de los datos se manejaron los siguientes factores: El nivel de medición de las variables en estudio, Tipo de hipótesis y Diseño de la investigación, 2. La interpretación se realizó con los resultados de la investigación: Interpretación de las relaciones entre las variables, El grado de generalización de los resultados de la investigación, 3. Análisis univariado: Análisis de cada una de las variables estudiadas por separado. 4. Estadística descriptiva; Frecuencias, medidas de tendencia central. 5. Estadística inferencial: La correlación de Spearman que determinó la asociación entre dos variables sometidas a investigación (prueba de hipótesis) 6. Se procedió a racionalizar los datos recaudados con el propósito de explicar las posibles relaciones que expresan las variables estudiadas. El análisis fue univariado y bivariado basado en la interpretación estadística y 7. Finalmente se presentaron los resultados, conclusiones del trabajo de investigación.

2.6. Aspectos éticos.

En el presente trabajo de investigación se contempla los aspectos éticos con respecto a la información de la Universidad Peruana Unión, respetando los criterios indicados por la universidad en cumplimiento de los acuerdos el programa de investigación. En este documento se ha presentado en forma general la información de las dos dimensiones y sus respectivas dimensiones, por lo que la secuencia de la información en el marco teórico no daña ni perjudica directa o indirectamente. También precisando que las citas, las referencias bibliográficas se han indicado con sumo cuidado y sin hacer alusión a ningún autor en especial; característica especial en este trabajo se revisó las últimas informaciones en revistas y artículos indexados para sus mayor sustento y citas y referencias nacionales e internacionales, completándose así en los demás capítulos la información es clara y parafraseada en los documentos que consideramos importantes para nuestro trabajo de investigación indicado por la UCV.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Prueba de normalidad para definir el tipo de estadístico a utilizar:

Tabla 02

Prueba de Normalidad de la variable cultura corporativa y sus dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1 CAPACITACIÓN	,063	152	,200 [*]	,974	152	,006
D2 AULA VIRTUAL	,073	152	,048	,976	152	,009
D3 VALORES	,146	152	,000	,914	152	,000
V1 CULTURA CORPORATIVA	,047	152	,200 [*]	,980	152	,025

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Creación propia del autor

Tabla 03

Prueba de Normalidad de la variable servicio de calidad y sus dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1 EXPECTATIVA	,089	152	,005	,972	152	,003
d2 SATISFACCIÓN	,082	152	,014	,965	152	,001
d3 CALIDAD DE PRODUCTO	,120	152	,000	,934	152	,000
V2 SERVICIO DE CALIDAD	,082	152	,015	,971	152	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Creación propia de autor

En ambos casos las variables son menores que el nivel de significancia, por lo que se define una distribución no paramétrica y utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman.

Confiabilidad de los instrumentos: Para la variable cultura corporativa y servicio de calidad

Tabla 04

Confiabilidad de instrumento cultura corporativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	15

Fuente: Resultados SPSS24

Tabla 05

Confiabilidad de instrumento servicio de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	15

Fuente: Resultados SPSS24

En ambos casos el coeficiente Alfa de Cronbach es bastante cercano a la unidad, por lo que indica una alta confiabilidad para su aplicación a la muestra.

Se presenta las distribuciones de frecuencias de las variables la cultura corporativa, Servicio de calidad y sus dimensiones:

Tabla 06

Descriptivo de los niveles de la variable cultura corporativa

CULTURA CORPORATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	10,5	10,5	10,5
	Medio	73	48,0	48,0	58,6
	Alto	63	41,4	41,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

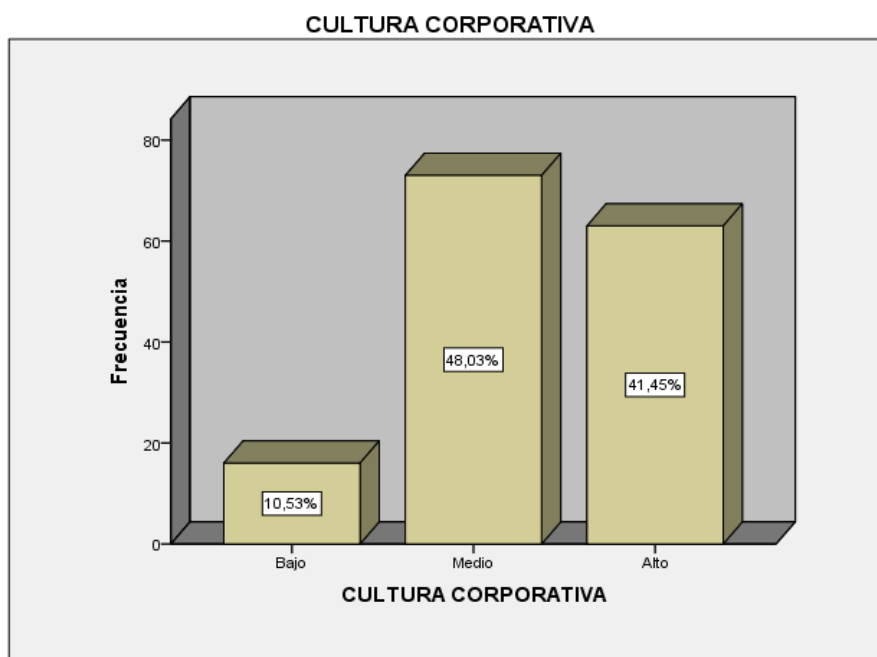


Figura 1. Descripción de los niveles de la cultura corporativa

Se observa en la tabla 06 y figura 1, los niveles de la cultura corporativa, medio 48,03% y alto 41,45%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran un alto nivel de cultura institucional en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 07

Descriptivo de los niveles de la capacitación

CAPACITACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	9,9	9,9	9,9
	Medio	69	45,4	45,4	55,3
	Alto	68	44,7	44,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

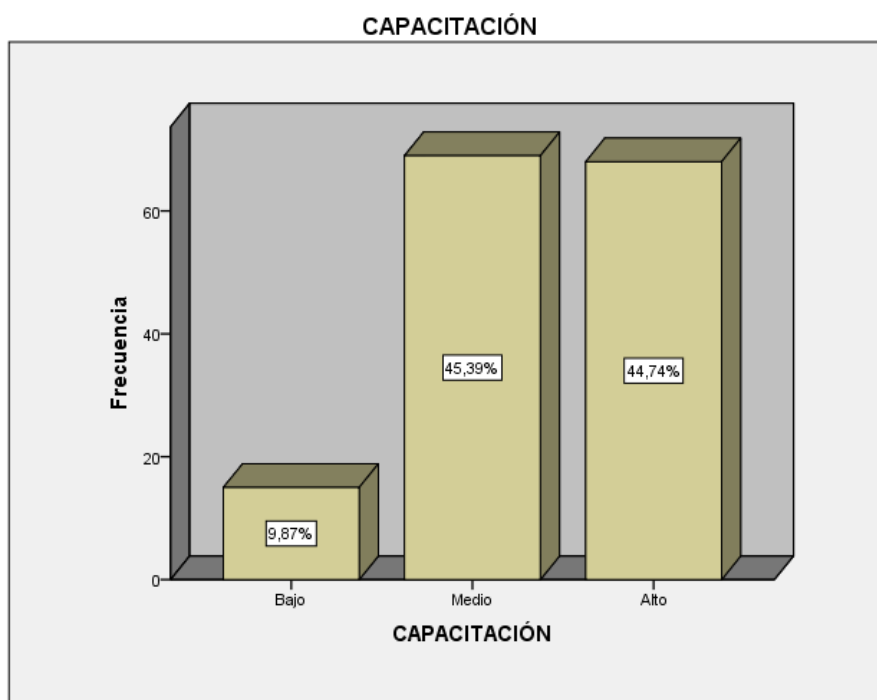


Figura 2. Descripción de los niveles de la capacitación

Se observa en la tabla 07 y figura 2, los niveles de la dimensión 1, capacitación respecto a la Cultura corporativa, medio 45,39% y alto 44,74%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran que están bien capacitados los docentes de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 08

Descriptivo de los niveles del aula virtual

AULA VIRTUAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	20,4	20,4	20,4
	Medio	69	45,4	45,4	65,8
	Alto	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

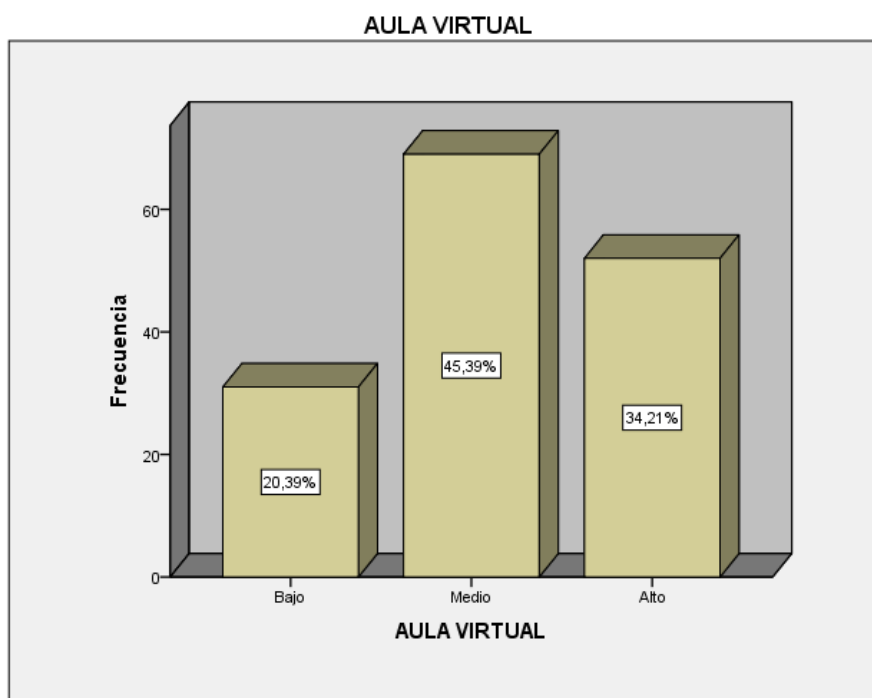


Figura 3. Descripción de los niveles del aula virtual

Se observa en la tabla 08 y figura 3, los niveles de la dimensión 2, aula virtual respecto a la cultura corporativa, medio 45,39% y alto 34,21%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran que utilizan las aulas virtuales durante su proceso de enseñanza-aprendizaje los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 09

Descriptivo de los niveles de los valores

VALORES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	7,9	7,9	7,9
	Medio	46	30,3	30,3	38,2
	Alto	94	61,8	61,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

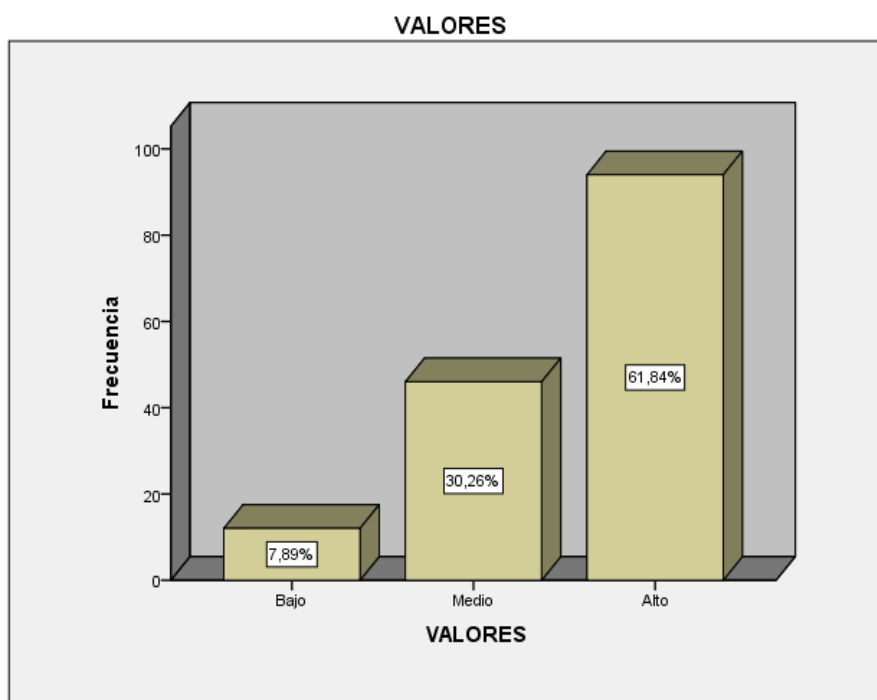


Figura 4. Descripción de los niveles de los valores

Se observa en la tabla 09 y figura 4, los niveles de la dimensión 3, valores respecto a la cultura corporativa, medio 30,26% y alto 61,84%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran el alto nivel de los valores practicados por los miembros de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 10

Descriptivo de los niveles de servicio de calidad

SERVICIO DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	6,6	6,6	6,6
	Medio	65	42,8	42,8	49,3
	Alto	77	50,7	50,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

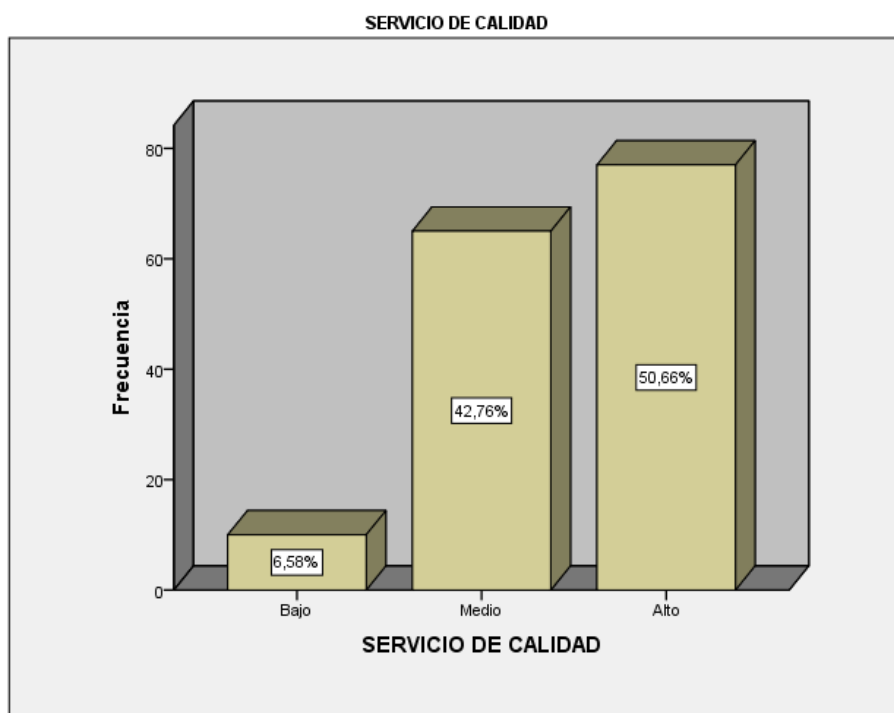


Figura 5. Descripción de los niveles de los servicios de calidad

Se observa en la tabla 10 y figura 5, los niveles de la variable servicio de calidad son, medio 42,76% y alto 50,66%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran el alto nivel con respecto a la atención recibida por la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 11

Descriptivo de los niveles de la expectativa

EXPECTATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	14,5	14,5	14,5
	Medio	58	38,2	38,2	52,6
	Alto	72	47,4	47,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

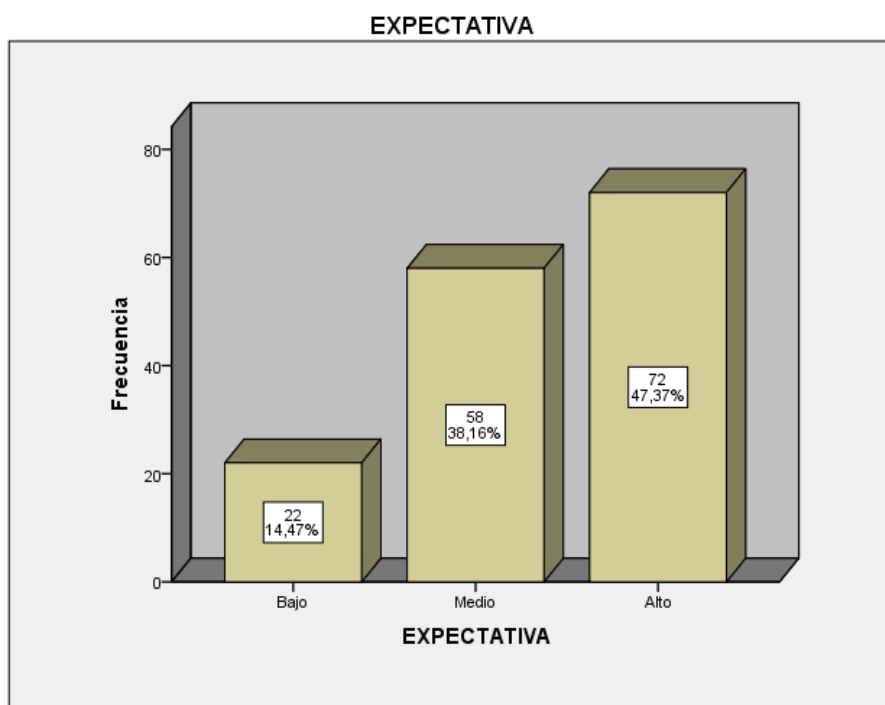


Figura 6. Descripción de los niveles de las expectativas

Se observa en la tabla 11 y figura 6, los niveles de la dimensión 1, expectativa estudiantil respecto del servicio de calidad son, medio 38,16% y alto 47,37%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran una buena opinión a las confianzas que la institución les brinda para lograr una profesión en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 12

Descriptivo de los niveles de la satisfacción

SATISFACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	6,6	6,6	6,6
	Medio	58	38,2	38,2	44,7
	Alto	84	55,3	55,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

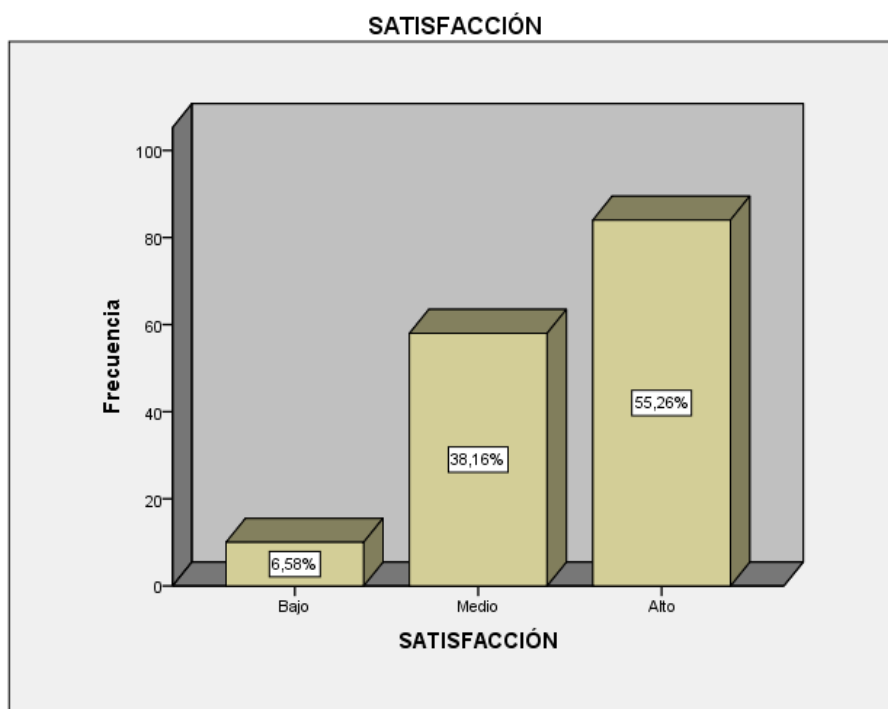


Figura 7. Descripción de los niveles de la satisfacción

Se observa en la tabla 12 y figura 7, los niveles de la dimensión 2, satisfacción estudiantil respecto del servicio de calidad son, medio 38,16% y alto 55,26%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran que están satisfecho con la atención que les brinda la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 13

Descriptivo de los niveles de la calidad de producto

CALIDAD DE PRODUCTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	7,2	7,2	7,2
	Medio	56	36,8	36,8	44,1
	Alto	85	55,9	55,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

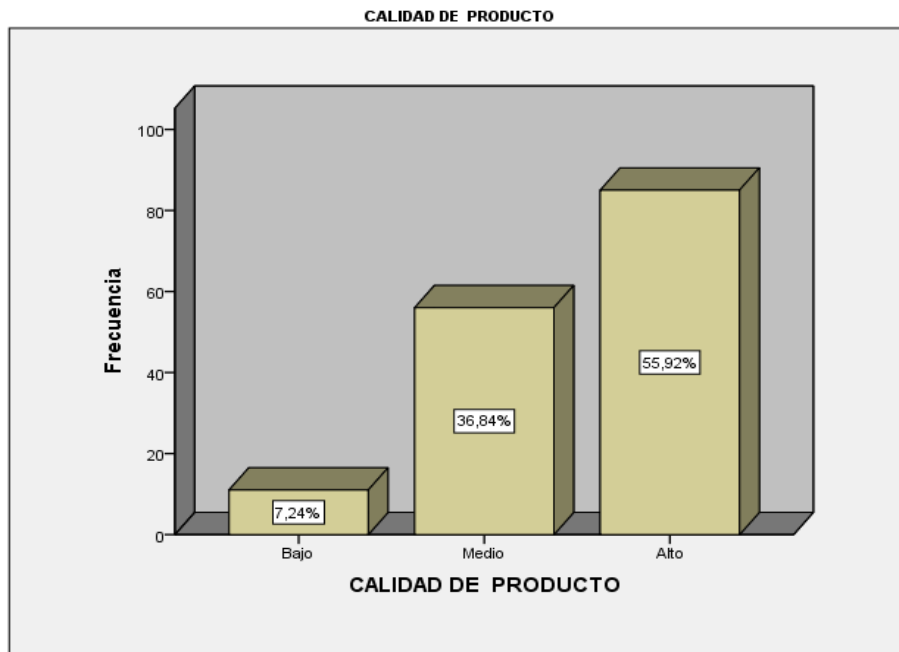


Figura 8. Descripción de los niveles de la calidad del producto

Se observa en la tabla 13 y figura 8, los niveles de la dimensión 3, calidad del producto respecto del Servicio de calidad son, Medio 38,84% y Alto 55,92%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran que reciben lo necesario y que los resultados observados en las profesiones son de calidad en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

3.2. Contrastación de las hipótesis

Hipótesis General.- Ho: No existe una relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019. Ha: Existe una relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Para la contrastación de la hipótesis definimos:

Coefficiente de correlación de Spearman:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,01$ y nivel de confianza 0,99

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (Ho)

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Tabla 14

Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y servicio de calidad

Correlaciones			CULTURA CORPORATIVA	SERVICIO DE CALIDAD
Rho de	CULTURA	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
Spearman	CORPORATIVA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	SERVICIO DE	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
	CALIDAD	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En la tabla 14, se observa los resultados estadísticos, cuya relación es directa y significativa que existe entre las variables cultura corporativa y servicio de calidad que recibe el estudiante de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019; cuyo coeficiente de correlación es 0,797 con una significancia de $0,000 < 0,01$; por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a con un nivel del 99% de confiabilidad.

Hipótesis específicas1

Tabla 15

Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y la dimensión expectativa

Correlaciones			CULTURA CORPORATIVA	EXPECTATIVA
Rho de	CULTURA	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
Spearman	CORPORATIVA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	d1 EXPECTATIVA	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En la tabla 15, se observa los resultados estadísticos, cuya relación es directa y significativa entre las variables Cultura Corporativa y la expectativa que tienen los estudiantes de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019; cuyo coeficiente de correlación es 0,789 con una significancia de $0,000 < 0,01$; con dicha condición se rechaza la hipótesis H_01 y aceptar la H_{a1} con un nivel del 99% de confiabilidad.

Hipótesis específico 2.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de la cultura corporativa y la dimensión satisfacción

Correlaciones				
			CULTURA CORPORATIVA	SATISFACCIÓN
Rho de	CULTURA	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
Spearman	CORPORATIVA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	d2 SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En la tabla 16, se observa los resultados estadísticos, cuya relación es directa y significativa entre las variables cultura corporativa y satisfacción de los servicio que se le da al estudiante de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019; cuyo coeficiente de correlación es 0,751 con una significancia de $0,000 < 0,01$; con dicha condición se rechaza la hipótesis H_02 y aceptar la H_{a2} con un nivel del 99% de confiabilidad.

Hipótesis específico 3.

Tabla 17

Coefficiente de correlación de la cultura corporativa y la dimensión calidad del producto

Correlaciones			CULTURA CORPORATIVA	CALIDAD DE PRODUCTO
Rho de Spearman	CULTURA CORPORATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	d3 CALIDAD DE PRODUCTO	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En la tabla 17, se observa los resultados estadísticos, cuya relación es directa y significativa entre las variables cultura corporativa y la calidad del producto, es decir la calidad de profesionales de tipo semipresencial que salen de las aulas de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019; cuyo coeficiente de correlación es 0,748 con una significancia de $0,000 < 0,01$; con dicha condición se rechaza la hipótesis Ho3 y aceptar la Ha3 con un nivel del 99% de confiabilidad.

IV. Discusión

Al concluir el análisis de la hipótesis general, las opiniones encontradas en el análisis descriptivo de la variable cultura corporativa son ubicadas en el nivel medio 48,03% y alto 41,45%, mientras que en el servicio de calidad los niveles son medio 42,76% y alto 50,66%. Así mismo, en la contrastación de la hipótesis se determinó la correlacional directa y significativa con un coeficiente Rho de Spearman equivalente a 0.797; estos resultados nos admitieron ajustar que la cultura corporativa se afecta con el servicio de calidad, calificando como muy bueno, el cual coincide con los resultados encontrados por Turpo (2014). La investigación realizada en la ciudad de Tarapoto, Turpo determinó la existencia de una relación efectiva, valoración positiva del perfil de la organización en base a la cultura organizacional y la calidad que brinda en sus servicios al educando, donde $p = 0.000 < 0.01$, como, por ejemplo: la cultura social explica un 46.90% del público, en el caso de cultura espiritual lo hace 49.40%, servicios intelectuales en 63.90% y servicios físicos en 56.40%; también De la Cruz (2017). En sus estudios, sobre la cultura y la calidad de servicio al estudiante, llega a determinar que ambas variables tienen una correspondencia fuerte y muy buena, con el coeficiente de correlación de rho Spearman en 0.999 y el p valor < 0.05 . Y por último Rojas y Távara (2017) con un diseño correlacional no causal sobre cultura organizacional y la escala de satisfacción encontrando una relación altamente significativa.

Como hemos podido analizar los antecedentes sobre el estudio de la variable cultura organizacional que para nuestro caso se denomina cultura corporativa hacemos nuestra primera comparación con Turpo (2014) donde encontramos una similitud de resultados, de igual modo con nuestra segunda comparación De la Cruz (2017) existe una similitud de resultados y con nuestra tercera comparación Rojas y Távara (2017) encontramos un acercamiento de los resultados. Tomando las tres referencias podemos decir que la cultura corporativa es uno de las variables sumamente importantes en la gestión del quehacer universitario, es por ello que Mindrau (2014) menciona que la alta dirección de las empresas siempre están planeando las estrategias en el logro de resultados usando al máximo los recursos, tales estrategia como la ventaja comparativa y competitiva, pero adicionalmente remarca que antes de éstas se debería clarificar la ventaja “primordial” o evolutiva referido a la cultura corporativa, es ésta estrategia la que conducirá a la corporación a tener el éxito. Para el caso en estudio, los resultados dan a conocer que la

relación de las dos variables de la presente investigación es directa y significativa, esto quiere decir que el servicio de calidad que reciben los estudiantes en la modalidad semipresencial tiene una repercusión de la cultura adoptada por la universidad, pero también debemos decir esa influencia o esa relación no está siendo captada de una buena manera por algunos de los estudiantes, lo cual indica que se necesita un mayor trabajo sobre las variables analizadas.

Según, el análisis de la hipótesis específica 1; las opiniones encontradas entre la cultura corporativa y la dimensión expectativas que tienen los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, la evidencia encontrada muestra en el análisis descriptivo de la dimensión expectativa en los resultados de las tablas de contingencia que la mayor frecuencia de aceptación, se encuentra en el nivel medio 38,16% y alto 47,37%; Asimismo, la prueba de hipótesis determinó la existencia de una correlacional directa y significativa en el cual el coeficiente Rho de Spearman es 0,797; siendo está muy buena este análisis nos permitió establecer que la cultura corporativa y la dimensión expectativa de los estudiantes guardan una buena relación entre ellas, así también. Escobar L. (30 setiembre, 2016) en su conclusión sobre la expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes llega a determinar la importancia de las características generales de las expectativas en la etapa universitaria y en el proceso de enseñanza aprendizaje; también Lavado P.; Martínez J. y Yamada G. (2014), complementan sobre las expectativas del estudiante, encontrando como resultado una probabilidad de estar subempleado, para los profesionales que asistieron a universidades de «menor calidad», y que el nivel de aceptación en promedio es no más del 30% en dicha casa de estudios; Así estas comparaciones sobre las expectativas nos llevan a tener una idea más clara con respecto al nivel de su cultura corporativa que hay en las instituciones educativas de nivel universitario en la modalidad semipresencial.

Como se puede apreciar en los resultados, la relación de la variable de cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes, se puede mencionar ,que si bien en la encuesta los estudiantes manifestaron una buena cantidad sobre la calidad basado en la cultura adoptada por la universidad, pero se necesita interiorizar con mayor profundidad de las bondades que ofrece la Universidad Peruana Unión y ésta lógicamente recaen en el

personal de gestión y, porque no decir, sobre los docentes de esta casa de estudios.

Según, el análisis de la hipótesis específica 2; las opiniones encontradas entre la cultura corporativa y la dimensión satisfacción de los servicio que son otorgados por la Universidad Peruana Unión, las evidencias encontradas muestra en el análisis descriptivo de la dimensión satisfacción de los servicio, los resultados de las tablas de frecuencias con mayor aceptación, se encuentra en el nivel medio 38,16% y alto 55,26% ; También la prueba de hipótesis determinó la existencia de una correlacional directa y significativa en el cual el coeficiente Rho de Spearman es 0,751; siendo está calificado de muy buena; este análisis nos permitió establecer que la cultura corporativa y la dimensión satisfacción de los servicio de los estudiantes guardan una buena relación entre ellas. Para fundamentar como lo determinó Rojas y Tavera (2017) en sus estudios llega a la conclusión con resultados ($r=0.672$; $p=0.000$) que evidencian la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de sus empleados y estudiantes; también Alberca E. y Valentín C. (2017), en su trabajo de investigación llega a una conclusión clara y satisfactoria, en donde los resultados fueron positivos, encontrando la relación entre clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo, evidencias que nos hacen pensar que forma y se desarrolla una cultura que represente, a fin de que con ella se identifique como es en el caso de la satisfacción de los servicios que la universidad da a los estudiantes en la modalidad semipresencial.

Pérez I. y Pereyra E. (20 junio, 2015), también complementan estos resultados al llegar a la conclusión sobre la satisfacción estudiantil, indicando que es un indicador de la calidad educativa, cuyos resultados se encontraron al contrastar las hipótesis, revelando los factores generadores de satisfacción e insatisfacción en los estudiantes, por otro lado, en cuanto a los servicios ofertados por la institución para su formación profesional; también Salinas A. (2008), determina la importancia de la satisfacción de los estudiante en la calidad de una institución que brinda servicios educativos. Para reforzar la conclusión, con esta dimensión donde los resultados son más alentadores en lo que los encuestados como estudiantes en la modalidad semipresencial, a pesar de que ellos, no van todo los días y disfrutan de las instalaciones de la universidad, sino que solo acuden los días domingos a las sesiones académicas presenciales y algunas veces y en forma aislada lo hacen en los días de la semana, como es el caso de la modalidad semipresencial, el aprendizaje de los

temas estructurados en los sílabos se complementan vía aula virtual, también la universidad programa eventos como por ejemplo: congresos nacionales e internacionales, seminarios, simposios, jornadas académicas científicas, espacios culturales, y sociales una vez por semestre donde los estudiantes socializan y en el aniversario de la corporación participan de competencias en las diferentes disciplinas deportivas por lo cual los estudiantes se sienten parte de la corporación universitaria.

Según, el análisis de la hipótesis específica 3; las opiniones encontradas entre la cultura corporativa y la dimensión calidad del producto de la Universidad Peruana Unión, las evidencias encontradas muestran en el análisis descriptivo de la dimensión calidad del producto, los resultados según las tablas de frecuencias, dado que con mayor frecuencia de aceptación, que se encuentra en el nivel medio 38,84% y alto 55,92%; También la prueba de hipótesis determinó la existencia de una relación directa y significativa en el cual, el coeficiente Rho de Spearman es 0,748; considerándose ésta muy buena; este análisis permitió establecer que la cultura corporativa y la dimensión calidad del producto de los estudiantes guardan una buena relación entre ellas. Así también, Sotelo Raymondi, A. (2017), en sus estudios obtiene los resultados que el 66,7% de egresados encuestados tienen un nivel de percepción favorable, respecto a la variable calidad de egresados el 14,3% de egresados se ubican en un nivel muy bueno y, el 85,7% en un nivel bueno; también Salazar (2015), en su trabajo de investigación concluye, que hay una relación directa y muy buena entre la formación general del egresado de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la UNE-Educación Enrique Guzmán y Valle, y el sistema de competencias del empleador.

Por otro lado, Monagas, Dulce (julio diciembre, 2016), también complementa sobre la calidad del egresado encontrando positivo sus resultados al mencionar que es importante el aspecto evaluar permanentemente la institución en sus distintos servicios y mantener una cultura institucional que satisfaga a sus trabajadores y estudiantes. Este estudio nos complementa una idea más clara sobre la cultura de una institución educativa en la cual son necesarios los valores institucionales y la capacitación permanente de sus docentes y la infraestructura necesaria para dar un buen servicio de calidad. Nuestros resultados tienen un acercamiento a la calificación con los autores mencionados a diferencias que más se acerca el de Salazar (2015), quien manifiesta que sus resultados son en forma directa y

muy buena, el mismo que en nuestro caso calificamos como que existe una relación directa significativa, siendo que los datos de las frecuencias en términos porcentuales relacionando la cultura corporativa con la tercera dimensión de la variable servicio de calidad lo que se puede afirmar que la cultura con que opera la universidad y especificando sus dimensiones como la capacitación tanto del personal administrativo y personal docente que se realizan siempre al inicio de cada semestre académico conducentes a la labor de servicios de gestión y académico al servicio de nuestros estudiantes en la modalidad semipresencial de la UPeU es muy buena, en tanto que la dimensión de aula virtual también es una herramienta complementara para reforzar el aprendizaje de nuestros estudiantes, “Patmos” es hoy uno de los programas que corre sobre el hilo del internet es bastante asequible con la información pertinente para nuestros estudiantes y, por último, los valores cristianos que es el fundamento de la cultura de la Universidad Peruana Unión.

V. Conclusiones

PRIMERO

Se concluye, que la cultura corporativa es una estrategia fundamental en la prestación de servicio de calidad adoptados por la corporación universitaria, pues sus actividades administrativas y académicas están direccionadas bajo la filosofía cristiana que guarda relevancia con los valores éticos, con la cual se fortalece la formación profesional en los estudiantes. Dado la contrastación de la hipótesis general se concluye, que existe una relación alta y muy buena (0,797) entre las variables cultura corporativa y servicio de calidad que recibe el estudiante en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima; con una significancia de $0,000 < 0,01$ y un nivel de confiabilidad del 99%.

SEGUNDO

En la prueba de la hipótesis específico 1, se concluye, que existe relación alta, y significativa (0,789) entre las variables cultura corporativa y la expectativa que tienen los estudiantes de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión-Lima; con una significancia de $0,000 < 0,01$ y un nivel de confiabilidad del 99%.

TERCERO

De la contrastación de la hipótesis específico 2, se llega a la conclusión que existe una alta relación y directa (0,751) entre las variables cultura corporativa y satisfacción de los servicios que se le da al estudiante de tipo semipresencial por la Universidad Peruana Unión, Lima; con una significancia de $0,000 < 0,01$ y un nivel de confiabilidad del 99%.

CUARTO

En la prueba de hipótesis específico 3, se determina que existe alta relación (0,748) entre las variables cultura corporativa y la calidad del producto, es decir la calidad de profesionales de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión-Lima; con una significancia de $0,000 < 0,01$ y un nivel de confiabilidad del 99%.

QUINTO

De otro modo se puede manifestar que, del análisis estadístico de la investigación se remarca que al relacionar las dimensiones con la cultura corporativa se observa que en promedio un 39.07% de los estudiantes que están recibiendo los servicios de formación

profesional en la modalidad semipresencial aun perciben en forma incompleta la cultura adoptada por la Universidad Peruana Unión.

SEXTO

Se concluye, también que el tema de cultura corporativa es un tema muy complejo debido que tiene que ver con la conducta, valores y el comportamiento de las personas en el accionar dentro de una realidad como es la corporación universitaria, es por ello, que en el presente estudio realizado se ha observado la reacción de los estudiantes sobre los servicios académicos que reciben dentro de un contexto en particular.

VI. Recomendaciones

PRIMERA

Se considera que el servicio de calidad forma parte de la cultura corporativa, pues la calidad es una acción dinámica y constante, no solamente de parte del docente que se relaciona en forma directa con los estudiantes, sino en forma colectiva; es por ello que se debe promover la calidad en forma corporativa en aras a la excelencia, es decir a una mejora continua como exige la SUNEDU.

SEGUNDA

Se recomienda ampliar las expectativas a nivel general de los estudiantes, fomentando un mayor dinamismo en la imagen externa de la corporación y de ese modo el estudiante se identifique con la institución toda vez que los resultados de nuestra investigación se obtiene un nivel bajo y medio de 14,7% y 38,16%, respectivamente.

TERCERA

Se recomienda que la alta dirección de la facultad de ciencias administrativas de la UPeU evalúe en forma periódica los procesos de gestión del personal administrativo de tal modo, que la atención sea oportuna, ágil, confiable y efectiva sobre los distintos requerimientos de los estudiantes a fin de incrementar la satisfacción que se muestra en un nivel bajo y medio de 6,56% y 38,16%, respectivamente.

CUARTO

Se recomienda fortalecer, consolidar, dar sostenibilidad realizando el seguimiento a la producción de artículos científicos hasta por dos semestres académicos y que sean publicados en las revistas especializadas de la facultad de ciencias administrativas y también de alto impacto a nivel internacional como Scopus, Scielo, etc., por los estudiantes de la modalidad semipresencial y por otro lado, fomentar la práctica de los valores cristianos considerando a los actores de la educación universitaria de tal manera, que sea posible revertir los resultados obtenidos en la investigación mejorando la calidad del producto que fue de nivel bajo 7,24% y Medio 36.90% en los próximos estudios sobre la misma variable.

QUINTO

Se recomienda que los docentes universitarios tengan una capacitación permanente que garantice la transformación y restauración del carácter de nuestros jóvenes estudiantes, de tal manera que los nuevos profesionales trasciendan en el campo laboral con alto grado de vocación de servicio a la sociedad y ser los conductores a una vida de valores cristianos.

SEXTO

Se recomienda efectuar nuevos estudios sobre las mismas variables usando nuevas dimensiones en la misma corporación universitaria u otras entidades con diferentes contextos, con la finalidad profundizar y contribuir con el conocimiento teórico y ser aplicados por la comunidad educativa y la sociedad en general.

VII. Referencias

- Angulo, S. (2013). *Cultura organizacional, clima y liderazgo en organizaciones educativas* (tesis doctoral), Valladolid – España.
- Alberca, E. y Valentín, C. (2017). *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. (Tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Perú.
- Altieri, M. (2001) ¿Qué es cultura? La lámpara de Diógenes julio-diciembre, vol.2 Numero 004, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/844/84420403.pdf>.
- Área, M., San Nicolás M. y Fariña, E. (2014). Buenas prácticas de aulas virtuales en la docencia Universitaria Semipresencial. Teoría de la Educación: *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 11(1), 7-31pp.
- Barret, A. (1996). Expectations of university education from the perspective of students. Dialogue Magazine. 1 (10), p.7-9.
- Beltrán, J. y Urbiola, A. (2017). La cultura corporativa en un ambiente institucionalizado. *La cultura Corporativa*. Facultad de Contaduría y Administración Queretaro - México. Pp. 24.
- Buitrago, Q. y Enrique, S. (2013) La cultura organizacional en las instituciones educativas a través de la evaluación de su sistema de comunicación interna. (Tesis de grado) Universidad Pedagógica Nacional, Especialización en gerencial social de la educación, Bogotá D. C.
- Recuperado de: repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/.../TO-16343.pdf

- Calvopiña, C. (2016). *La enseñanza aprendizaje de contabilidad a través de la modalidad semipresencial a los estudiantes del bachillerato del colegio Particular "Metropolitano José Miller Salazar" de la ciudad de Quito en el periodo lectivo 2014- 2015*. Trabajo de grado. Universidad central del Ecuador facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación carrera de comercio y administración.
- Coleman, J. (2016). The benefits of an excellent corporate culture. Auditoool 10. 1-3pp.
Harvard Business Review: <https://hbr.org/2013/05/six-components-of-culture>
- Coico, A., Velásquez, R., Brañez, C., y Delgado V. (2017). Expectativas institucionales y motivaciones en estudiantes que comienzan su educación universitaria en una facultad de medicina, *CIMEL*, 23 (2), Lima Perú.
- Covey, S. (2018). Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva, Editorial Paidós.
- Charles, D. (2013). What It Takes: Seven Secrets of Success from the World's Greatest Professional Firms. Editor: Wiley; Edición: 1(29 de enero de 2013). ASIN: B00B8Y6KDS.
- Che, M. y Che, O. (2014). The Need for In-Service Training for Teachers and It's Effectiveness In School. *International Journal for Innovation Education and Research*. 2 (11).
- Escobar, L. (2016). Expectativas de la formación universitaria a partir de la perspectiva de los estudiantes. *Revista americana de Investigación en Educación*, Universidad Don Bosco, (11, No.19). pp. 25.
- Fernández, J. y Rodríguez, A. (2017). ICT and diversity Functional: teacher knowledge. EJIHPE. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 7 (3), 157-175. Recovered from: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/69546>.

- Davis, SM. (1984). *Managing Corporate Culture*. Ballinger, Cambridge, Mass.
- De la Cruz, M. (2017). “La cultura organizacional y la calidad de servicio educativo en CETPRO publico Huaral, 2016” (Tesis de Grado). Huaral-Perú.
- De la Orden A., Asencio, I., Carballo, R., Fernández, M., Fuentes, A., García J., Guardia S., Navarro M. (1997). *Desarrollo y validación de un modelo de la calidad*. Universitaria como Base para su Evaluación. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, Vol. 3 N°1-2, Universidad Complutense de Madrid. España.
Rescatado de: https://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
- Fumero, M. (2017). Christian values and antivalores. Honduras. Recovered from: <https://contralaapostasia.com/2017/04/17/valores-y-antivalores-cristianos-libro/>
- García, S. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista iberoamericana de las ciencias sociales y humanidades, Universidad Autónoma de Guerrero*, Vol. 6 N° 12, México. Rescatado de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LasTicEnLaEducacionSuperiorInnovacionesYRetos-6255413.pdf.
- Hamel, G. y Breen, A. (2008). Innovación administrativa y ventaja competitiva. *Revistas UNMSM*. 1 (10). p. 5-9.
- Henry Giroux (2002) Neoliberalism, Corporate Culture, and the Promise of Higher Education: The University as a Democratic Public Sphere. *Harvard Educational Review*. Vol. 72, No. 4, pp. 425-464.
- Hernández, F. y Collado B. (2003). *Metodología de la investigación*. Iztapalapa, México: Tercera Ed. MCGRAW HILL.
- Hernández, R. (2016). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México: Ed. MCGRAW HILL
- Hernández, R.M., Orrego, R., & Quiñones, S. (2018). *New Ways of Learning: Teacher*

Training in the Use of the ICTs, *Propósitos y representaciones* 6(2), 671-701. Doi: [http:// dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.248](http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.248).

James, H. (2016). The virtuous cycle of corporate culture. Harvard University USA. Publisher: Financial Times Press. ISBN: 9780132779784

Jahangir, S.F., Saheen, N., & Kazmi, S.F.,(2012). In Service Training: A Contributory Factor Influencing Teachers' Performance, *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, Vol.No.1. p. 456-462.

Janovics, D. y Felipe Esteban, F. (2010). Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/848/816.

Knight, G. (2014). The Philosophy of Adventist Education. Adventist Educational Magazine. 33.2012.

Kotter, J. and Heskett, J. (2011). Corporate Culture and Performance. Harvard Business School. Free Press; Edición: Reprint. EEUU.

Lavado, P., Martínez J. y Yamada G. (2014). *Una promesa incumplida- La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú*. (Tesis de Grados). BCP del Perú. El Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

MacMillan, y Brook, N. (2008). "Imbedding Christian Values in the Public Education Setting: Creating a Democratic Classroom Environment," *Christian Perspectives in Education*, 2(1). Available at: <http://digitalcommons.liberty.edu/cpe/vol2/iss1/4>

MINEDU (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria Decreto Supremo 016-2015-MINEDU.

Medrano, E. y Olaz, P. (2008). Creencias irracionales, rendimiento y deserción académica en Ingresantes universitarios. *LIBERABIT*. 16 (2), p 7-11.

- Melián, V. (2017) La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel de mediador del clima y la reflexividad. (Tesis doctoral), Valencia – España. Recuperado:
<http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Mindreau, E. (2014). La Universidad desde adentro: Características, Comportamiento y Gestión. (Libro) Universidad del Pacifico, Lima Perú.
- Mejías, A. (2010). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 4 (34), 81-85.
- Merhi, R. (2011). Expectativas del estudiantado en la universidad del nuevo milenio. *La cuestión universitaria*. 7 (1).
- Monagas, D. (2016). La Calidad del Egresado: Aspecto vital de la evaluación institucional. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela. *Actualidad Contable FACES* (Año 9 N° 13 (p, 68-77).
- Monroy, A., Hernández I. y Jiménez M. (2018) Aulas digitales en la educación superior: *Caso*. México. Vol. 11(5).
- Moscoso, M., Hernández, D. (2015). The pedagogical training of the university teacher: a challenge of the contemporary world, Cuban Magazine of Higher Education. Recovered:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142015000300011
- Pichardo et al. (2007). The study of expectations in the university: analysis of empirical works and future lines of research. *Electronic Journal of Educational Research*. 9 (1), p. 2-6.

- Pozón, D. (2015). Expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Diálogos*. 19 (1), pp. 25-37.
- Rodríguez, C. (2007). Las universidades son organizaciones que aprenden adecuadamente. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 15 (3), p. 100-119.
- Robín, L. (2015). La cultura organizacional: su génesis, cómo mantenerla, medirla y evaluarla. *Innovación y desarrollo tecnológico revista digital*. 25 (2).
- Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. Ed. Netquest. Chile.
- Ospina, E. (2011). Evaluación de la calidad en educación superior. Un estudio de casos en programas académicos. (Tesis de Grado). Universidad Complutense de España-Madrid.
Rescatado: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n5/0718-5006-formuniv-11-05-00093.pdf>
- Pasapera, C. (2017) Plan de seguridad ciudadana y su impacto en la satisfacción de los habitantes de Trujillo, (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. Rescatado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11813/pasapera_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pérez, I. y Pereyra E. (20 junio, 2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, vol. 36, No 99, 2015, pp. 69-8.
- Prieto, M. (2017). Beliefs of Seventh-day Adventists. (Book). Eastern Venezuelan Union. Interamerican Publishing Association, 1st Ed.
- Sander, B. (1998). Comportamiento educativo en américa Latina. Argentina. Editorial Troquel.

- Salas, A. (2000). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Educación Médica Superior*. 14 (2) ISSN 0864-2141.
- Sampieri H. (2003), Metodología de la investigación científica. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Salazar, R. (2015). *El perfil del egresado de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la UNE-de Educación Enrique Guzmán y Valle, y el Sistema de Competencias del Empleador*. (Tesis de grado). Lima-Perú.
- Salinas, A. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un Análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria* (08, N° 31); pp39-55.
- Saldaña, M. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y compromiso cristiano en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Tarapoto periodo 2013*. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión escuela de posgrado unidad de posgrado de Administración.
- Sibrián, L. (2016). Expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista americana de Investigación en Educación*, Universidad Don Bosco, (11, No.19). pp. 25-37.
- Sotelo, A. (2017). *Los procesos de autoevaluación y la calidad de egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la Facultad de Tecnología Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de Grado). Lima-Perú.
- Sheen, R. (2017). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial. Un acercamiento a tres compañías peruanas. Fondo editorial. Universidad de Lima.

- Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. Perú. Edit. Diograf.
- SUNEDU (2016). El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano. 1ra Edition.
- Tamayo, T. (2002). El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. Cuarta edición.
- Tianya, L. (2015). *Organizational culture & employee behavior* (Case study). Bachelor's Thesis in Business Information Technolog. Lahti University of Applied Sciences Degree Programme in Business Information Technology.
- Turpo, A. (2014). "*Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana Unión*". (Tesis Doctoral). Tarapoto.
- Rojas, L. and Távara I. (2017). Virtual classrooms: an option for the development of Medical Education. Edumecentro. Cuba, p.232.
- Rojel, V. y José, L. (2018). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viaje en Ecuador*. Universidad Central del Ecuador.
- Vázquez, R. (2017). *La importancia de la capacitación docente*. Centro para la excelencia Académica Universidad de Puerto Rico Recinto de Rio Piedras. Edición: Jefferson B. Cotto Burgos.
- Vega A., Valle M. y Mejía A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: Reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Producción y Gestión*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. 16(2): 13-24 (2013) UNMSM ISSN: 1560-9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 (Electrónico).

Velásquez. C. (2007). La organización, el sistema y su dinámica, Revista escuela de Administración de Negocios, número 61, Universidad EAN, Bogotá Colombia.
Rescatado: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>.

Zeithami, V. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. España. Editorial: Díaz de santos.

Anexo 01

Matriz de consistencia

TÍTULO: Cultura corporativa y servicio de calidad de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variable 01	Tipo de investigación
¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019	Existe una relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.	<i>Cultura corporativa</i> Dimensiones 1. Capacitación 2. Aula virtual 3. Valores cristianos	Descriptivo correlacional
				Método
Problemas secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarias	Variable 02	Descriptivo: Porque está orientado al conocimiento de la realidad en la formación profesional de los estudiantes de la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión
¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019	Existe una relación entre la cultura corporativa y la expectativa de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019	<i>Servicio de calidad</i> Dimensiones 1. Expectativa del estudiante 2. Satisfacción del estudiante 3. Calidad del producto	Universo y población
¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y la satisfacción de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?	Establecer la relación que existe entre la cultura corporativa y la satisfacción de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019	Existe la relación entre la cultura corporativa y la satisfacción de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión Lima 2019		Universo: Estudiantes (4000) de la Universidad Peruana Unión
¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y la calidad del producto de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?	Constituir la relación que existe entre la cultura corporativa y la calidad de producto de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.	Existe la relación entre la cultura corporativa y la calidad del producto de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.		Población: Estudiantes en modalidad semipresencial (800) de la Universidad Peruana Unión.
				Muestra: Estudiantes en modalidad semipresencial (152) de la Universidad Peruana Unión.

Anexo 02

Matriz Operacional

Problema	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento/Nivel
¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?	Cultura corporativa	La cultura es una forma de realizar las actividades cotidianas basadas en valores, experiencias (Capacitaciones) y herramientas tecnológicas los que determinan en gran parte lo que observan los empleados y/o los estudiantes y cómo reaccionan a su mundo. o como dice Robbins (2005) Cuando enfrentan problemas o dificultades, la cultura de la organización ("el modo como hacemos las cosas") influye en lo que pueden hacer y en su manera de conceptuar, definir, analizar y resolver los problemas (p.52)	Capacitación	Preparación	-Cuestionario -Niveles: Bajo [15-35> Medio [35-55> Alto [55-75]
				Promueve	
				Respaldo	
				Comunicación	
				Misión y visión	
				Innovación	
				Plataforma virtual	
				Tecnología	
			Aula virtual	Herramientas	
				Páginas Web seguras	
				Monitorear	
				Comunicación	
			Valores cristianos	Fuente de valores	
				Decálogo bíblico	
				Valores democráticos	
	Servicio de calidad	La calidad de servicio en educación para una formación profesional de alta calidad de los estudiantes, los cuales son de interés también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico (De la Orden et al. 1997, p. 3)	Expectativa	Infraestructura	-Cuestionario -Niveles: Bajo [15-35> Medio [35-55> Alto [55-75]
				Tramites	
				Orientación	
				Horario flexible	
				Ambiente cristiano	
				Atención	
				Catedra	
			Satisfacción	Actividades cristiana	
				Actividades para la vida	
				Actividades físicas	
				Capacidad	
				Especialidad	
			Calidad de producto	Investigación	
				Servicio calidad	
				Refuerzo mi fe	

Anexo 3

Instrumentos 1

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA CORPORATIVA

INDICACIONES: Estimado colega, el presente cuestionario forma parte de una, investigación de maestría de la Universidad César Vallejo referente a la Cultura Corporativa, por lo que solicito su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario de la manera más sincera y objetiva posible. Para tal efecto, lee detenidamente cada una de las proposiciones planteadas, y marca la respuesta que consideres pertinente.

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nada	Poco	Regular	Bastante	Muy alta

VARIABLE 1: Cultura Corporativa						
Nº	DIMENSIONES/Items	Nada	Poco	Regular	Bastante	Muy alta
	D1: Dimensión Capacitación	1	2	3	4	5
	D1: Dimensión Capacitación					
1	Los directivos y docentes de la modalidad semipresencial se preparan mediante capacitaciones al inicio de cada semestre					
2	Los directivos y el personal administrativo promueven y difunde el programa de estudio semipresencial.					
3	El personal administrativo se identifica respaldando la formación y promoviendo la igualdad en los estudiantes.					
4	La institución promueve la comunicación con las Tic con la comunidad educativa y entre directivos, docentes y personal administrativo.					
5	La UPeU tiene una Visión y Misión futurista que incluye la modalidad semipresencial y está orientado a una formación académica de calidad.					
6	La UPeU promueve la innovación en su programa de investigación durante los años de estudio.					
7	La UPeU cuenta con una plataforma virtual "PATMOS" que agiliza los procesos administrativos, académicos y desarrollo cultural para la comunidad universitaria.					
8	La UPeU utiliza las tecnologías de información y comunicación en la modalidad semipresencial.					
	D2: Dimensión Aula virtual					
9	Posee las herramientas necesarias para el desarrollo y distribución de la información en la modalidad semipresencial.					
10	Los docentes cuentan con plataformas o páginas web seguras y facial acceso y confiables para desarrollar una clase muy motivadora para el logro de los aprendizajes.					
11	Monitorear constantemente al estudiante como apoyo y facilitador en el aula virtual.					
12	La comunidad educativa transmite su conformidad con los servicios virtuales recibidos.					
	D3: Dimensión Valores					
13	Considera que en la UPeU se practica valores cristianos en toda la corporación universitaria					
14	En la UPeU el decálogo bíblico es considerado una fuente principal de valores, propicia el amor a Dios y al prójimo.					
15	Los directivos, personal administrativo y docente la mayoría son cristianos, difunden los valores y la palabra de Dios en cada sesión de clase					

CUESTIONARIO SOBRE SERVICIO DE CALIDAD

INDICACIONES: Estimado colega, el presente cuestionario forma parte de una, investigación de maestría de la Universidad César Vallejo referente al Servicio de Calidad, por lo que solicito su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario de la manera más sincera y objetiva posible. Para tal efecto, lee detenidamente cada una de las proposiciones planteadas, y marca la respuesta que consideres pertinente.

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nada	Poco	Regular	Bastante	Muy alta

VARIABLE 2: Servicio de calidad						
Nº	DIMENSIONES/Items	Nada	Poco	Regular	Bastante	Muy alta
	d1: Dimensión Expectativa	1	2	3	4	5
1	La infraestructura de la Universidad, campus Lima es adecuada, iluminada y amplia para el desarrollo de las sesiones de clases semipresenciales.					
2	Los ejecutivos y administrativos prestan mucha atención a la comunidad universitaria en los diversos trámites documentarios y con herramientas de gestión adecuados					
3	La orientación virtual y presencial en adecuada para facilitar a los universitarios en su carrera profesional y también en sus instalaciones.					
4	El horario que uno escoge para la modalidad semipresencial es muy flexible, creando hacia la oportunidad a los que trabajan.					
5	El ambiente social, académico, deportivo, religioso cubre mis expectativas.					
6	La atención por los administrativos está a la altura de una persona cristiana con valores y con capacidad de atención.					
7	Considera que los catedráticos están bien preparados en la parte académica y en valores.					
	d2: Satisfacción					
8	La actividad cristiana en la UPeU, satisface a los estudiantes con servicios de adoración a Dios en todas las reuniones protocolares.					
9	Las actividades desarrolladas no son solo de conocimiento, sino son actividades como talleres para una vida cristiana.					
10	Las actividades físicas complementan a la mente sana en equilibrio con la parte espiritual en la comunidad universitaria.					
11	Las capacidades adquiridas satisfacen la calidad de servicio que brinda la UPeU para la modalidad semipresencial.					
12	De qué manera considera la satisfacción de los estudiantes con la especialidad que está estudiando y los servicios prestados.					
	d3: Calidad de Producto					
13	La UPeU promueve la investigación en cada una de las especialidades en los estudiantes en la modalidad semipresencial.					
14	La UPeU promueve el servicio de calidad a la comunidad como parte de su cultura institucional.					
15	Considera que la institución encamina, refuerza la fe cristiana permanentemente en las aulas, reuniones y otros en las cuales participa la comunidad educativa.					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN

I. TÍTULO DEL PROYECTO.

Cultura corporativa y servicio de calidad de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019

1. Nombre del experto: Dr. Silva Narvaste Adolfo
2. Nombre del Instrumento: Encuesta.
3. Propósito: Recoger información de los alumnos que asisten a la Universidad Peruana Unión en la modalidad de semipresencial, Lima 2019
4. Unidades de análisis: Estudiantes de la Universidad Peruana Unión
5. Duración: 15 minutos.
6. Muestra: Comprende 152 estudiantes
7. Descripción de los instrumentos: Consiste en una lista de 15 ítems por cada encuesta, que tiene por finalidad de describir el nivel de percepción sobre la cultura de la universidad y sobre la calidad de servicios que reciben.
8. Responsable: Lic. Chilón Ayay Oscar Eliel.

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

- ☐ Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Pertinencia.
 - Relevancia
 - Claridad.
- ☐ Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos.

Variables: Cultura Corporativa y Servicio de calidad**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: Dr. Silva Narvaste Adolfo
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Ate, promoción 2018, aula C-108, por la que necesito validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual poder optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Chilón Ayay Oscar Eliel

D.N.I: 06811084

:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA CORPORATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los Directivos y docentes de la modalidad semipresencial se preparan mediante capacitaciones al inicio de cada semestre	✓		✓		✓		
2	Los directivos y el personal administrativo promueven y difunde el programa de estudio semipresencial.	✓		✓		✓		
3	El personal administrativo se identifica respaldando la formación y promoviendo la igualdad en los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	La institución promueve la comunicación con las Tic con la comunidad educativa y entre directivos, docentes y personal administrativo.	✓		✓		✓		
5	La UPeU tiene una Visión y Misión futurista que incluye la modalidad semipresencial y está orientado a una formación académica de calidad.	✓		✓		✓		
6	La UPeU promueve la innovación en su programa de investigación durante los años de estudio.	✓		✓		✓		
7	La UPeU cuenta con una plataforma virtual "PATMOS"que agiliza los procesos administrativos, académicos y desarrollo cultural para la comunidad universitaria.	✓	✓	✓		✓		
8	La UPeU utiliza las tecnologías de información y comunicación en la modalidad semipresencial.	✓	✓	✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Aula virtual	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Posee las herramientas necesarias para el desarrollo y distribución de la información en la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
10	Los docentes cuentan con plataformas o páginas web seguras y facial acceso y confiables para desarrollar una clase muy motivadora para el logro de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
11	Monitorear constantemente por parte del estudiante y del facilitador en el aula virtual.	✓		✓		✓		
12	Mediante el aula virtual permite la constante comunicación, aprobando la conformidad de los servicios virtuales recibidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Valores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que en la UPeU se practica valores cristianos promoviendo el amor al prójimo, respeto y justicia en toda la corporación universitaria.	✓		✓		✓		
14	En la UPeU el decálogo Bíblico es considerado una fuente principal de valores, propicia el amor a Dios y al prójimo.	✓		✓		✓		
15	Los directivos, personal administrativo y docente la mayoría son cristianos, difunden los valores y la palabra de Dios en cada sesión de clase	✓		✓		✓		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ADOLFO SILVA NARVASTE DNI: 10041560

Especialidad del validador: Seminario de Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 07 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativa							
1	La infraestructura de la Universidad, campus Lima es adecuado, iluminado y amplios para el desarrollo de las sesiones de clases semipresenciales.	✓		✓		✓		
2	Los ejecutivos y administrativos prestan mucha atención a la comunidad universitaria en los diversos trámites documentarios y con herramientas adecuadas para la gestión.	✓		✓		✓		
3	La orientación virtual y presencial en adecuada para facilitar a los universitarios en su carrera profesional.	✓		✓		✓		
4	El horario que uno escoge para la modalidad semipresencial es muy flexibles, creando la oportunidad de estudio para los que trabajan.	✓		✓		✓		
5	El ambiente social, académico, deportivo, religioso cubre mis expectativas.	✓		✓		✓		
6	La atención por los administrativos está a la altura de una persona cristiana con valores y con capacidad de atención.	✓		✓		✓		
7	Considera que los catedráticos están bien preparados en la parte académica y en valores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción							
8	La actividad cristiana en la UPeU, satisface a los estudiantes con servicios de adoración a Dios en todas las reuniones protocolares.	✓		✓		✓		
9	Las actividades desarrolladas no son solo de conocimiento, sino son actividades como talleres para una vida cristiana.	✓		✓		✓		
10	Las actividades físicas complementan a la mente sana, con la parte espiritual en la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
11	Las capacidades adquiridas satisfacen la calidad de servicio que brinda la UPeU para la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
12	De qué manera considera la satisfacción de los estudiantes con la especialidad que está estudiando y los servicios prestados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Producto							
13	La UPeU promueve la investigación en cada una de las especialidades en los estudiantes de la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
14	La UPeU promueve el servicio de calidad a la comunidad como parte de su cultura institucional.	✓		✓		✓		
15	Considera que la institución encamina para reforzar la Fe cristiana permanentemente en las aulas, reuniones y otros en las cuales participa la comunidad educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ADOLFO SILVA NORRANTE DNI: 100411760

Especialidad del validador: Seminario de Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 07 del 2019


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Noemí Mendoza Retamozo
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Ate, promoción 2018, aula C-108, por la que necesito validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual poder optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Chilón Ayay Oscar Eliel

D.N.I: 06811084 :

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA CORPORATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los Directivos y docentes de la modalidad semipresencial se preparan mediante capacitaciones al inicio de cada semestre	✓		✓		✓		
2	Los directivos y el personal administrativo promueven y difunde el programa de estudio semipresencial.	✓		✓		✓		
3	El personal administrativo se identifica respaldando la formación y promoviendo la igualdad en los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	La institución promueve la comunicación con las Tic con la comunidad educativa y entre directivos, docentes y personal administrativo.	✓		✓		✓		
5	La UPeU tiene una Visión y Misión futurista que incluye la modalidad semipresencial y está orientado a una formación académica de calidad.	✓		✓		✓		
6	La UPeU promueve la innovación en su programa de investigación durante los años de estudio.	✓		✓		✓		
7	La UPeU cuenta con una plataforma virtual "PATMOS"que agiliza los procesos administrativos, académicos y desarrollo cultural para la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
8	La UPeU utiliza las tecnologías de información y comunicación en la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Aula virtual	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Posee las herramientas necesarias para el desarrollo y distribución de la información en la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
10	Los docentes cuentan con plataformas o páginas web seguras y facial acceso y confiables para desarrollar una clase muy motivadora para el logro de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
11	Monitorear constantemente por parte del estudiante y del facilitador en el aula virtual.	✓		✓		✓		
12	Mediante el aula virtual permite la constante comunicación, aprobando la conformidad de los servicios virtuales recibidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Valores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que en la UPeU se practica valores cristianos promoviendo el amor al prójimo, respeto y justicia en toda la corporación universitaria.	✓		✓		✓		
14	En la UPeU el decálogo Bíblico es considerado una fuente principal de valores, propicia el amor a Dios y al prójimo.	✓		✓		✓		
15	Los directivos, personal administrativo y docente la mayoría son cristianos, difunden los valores y la palabra de Dios en cada sesión de clase	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir [☐]

No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dra. Mónica Retamero Noemi

DNI:

23271871

Especialidad del validador:

Dra. en Gestión Educativa Temática

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de 07 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La infraestructura de la Universidad, campus Lima es adecuado, iluminado y amplios para el desarrollo de las sesiones de clases semipresenciales.	✓		✓		✓		
2	Los ejecutivos y administrativos prestan mucha atención a la comunidad universitaria en los diversos trámites documentarios y con herramientas adecuados para la gestión.	✓		✓		✓		
3	La orientación virtual y presencial en adecuada para facilitar a los universitarios en su carrera profesional.	✓		✓		✓		
4	El horario que uno escoge para la modalidad semipresencial es muy flexibles, creando la oportunidad de estudio para los que trabajan.	✓		✓				
5	El ambiente social, académico, deportivo, religioso cubre mis expectativas.	✓		✓		✓		
6	La atención por los administrativos está a la altura de una persona cristiana con valores y con capacidad de atención.	✓		✓		✓		
7	Considera que los catedráticos están bien preparados en la parte académica y en valores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La actividad cristiana en la UPeU, satisface a los estudiantes con servicios de adoración a Dios en todas las reuniones protocolares.	✓		✓		✓		
9	Las actividades desarrolladas no son solo de conocimiento, sino son actividades como talleres para una vida cristiana.	✓		✓		✓		
10	Las actividades físicas complementan a la mente sana, con la parte espiritual en la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
11	Las capacidades adquiridas satisfacen la calidad de servicio que brinda la UPeU para la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
12	De qué manera considera la satisfacción de los estudiantes con la especialidad que está estudiando y los servicios prestados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Producto	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La UPeU promueve la investigación en cada una de las especialidades en los estudiantes de la modalidad semipresencial.	✓		✓		✓		
14	La UPeU promueve el servicio de calidad a la comunidad como parte de su cultura institucional.	✓		✓		✓		
15	Considera que la institución encamina para reforzar la Fe cristiana permanentemente en las aulas, reuniones y otros en las cuales participa la comunidad educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamano Naomi DNI: 23271871

Especialidad del validador: Dra. en Gerencia de la Educación Primaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 07 del 2019



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jesus Aristides Gamarra Canorio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Ate, promoción 2018, aula C-108, por la que necesito validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual poder optaremos el grado de Magister.


El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Chilón Ayay Oscar Eliel

D.N.I: 06811084 :

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA CORPORATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los Directivos y docentes de la modalidad semipresencial se preparan mediante capacitaciones al inicio de cada semestre	✗		✗		✗		
2	Los directivos y el personal administrativo promueven y difunde el programa de estudio semipresencial.	✗		✗		✗		
3	El personal administrativo se identifica respaldando la formación y promoviendo la igualdad en los estudiantes.	✗		✗		✗		
4	La institución promueve la comunicación con las Tic con la comunidad educativa y entre directivos, docentes y personal administrativo.	✗		✗		✗		
5	La UPeU tiene una Visión y Misión futurista que incluye la modalidad semipresencial y está orientado a una formación académica de calidad.	✗		✗		✗		
6	La UPeU promueve la innovación en su programa de investigación durante los años de estudio.	✗		✗		✗		
7	La UPeU cuenta con una plataforma virtual "PATMOS" que agiliza los procesos administrativos, académicos y desarrollo cultural para la comunidad universitaria.	✗		✗		✗		
8	La UPeU utiliza las tecnologías de información y comunicación en la modalidad semipresencial.	✗		✗		✗		
	DIMENSIÓN 2: Aula virtual	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Posee las herramientas necesarias para el desarrollo y distribución de la información en la modalidad semipresencial.	✗		✗		✗		
10	Los docentes cuentan con plataformas o páginas web seguras y facial acceso y confiables para desarrollar una clase muy motivadora para el logro de los aprendizajes.	✗		✗		✗		
11	Monitorear constantemente por parte del estudiante y del facilitador en el aula virtual.	✗		✗		✗		
12	Mediante el aula virtual permite la constante comunicación, aprobando la conformidad de los servicios virtuales recibidos.	✗		✗		✗		
	DIMENSIÓN 3: Valores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que en la UPeU se practica valores cristianos promoviendo el amor al prójimo, respeto y justicia en toda la corporación universitaria.	✗		✗		✗		
14	En la UPeU el decálogo Bíblico es considerado una fuente principal de valores, propicia el amor a Dios y al prójimo.	✗		✗		✗		
15	Los directivos, personal administrativo y docente la mayoría son cristianos, difunden los valores y la palabra de Dios en cada sesión de clase	✗		✗		✗		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. GAMARRA CANOPIO, Jesús Aristides DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOEENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 06 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La infraestructura de la Universidad, campus Lima es adecuado, iluminado y amplios para el desarrollo de las sesiones de clases semipresenciales.	✗		✗		✗		
2	Los ejecutivos y administrativos prestan mucha atención a la comunidad universitaria en los diversos trámites documentarios y con herramientas adecuados para la gestión.	✗		✗		✗		
3	La orientación virtual y presencial en adecuada para facilitar a los universitarios en su carrera profesional.	✗		✗		✗		
4	El horario que uno escoge para la modalidad semipresencial es muy flexibles, creando la oportunidad de estudio para los que trabajan.	✗		✗		✗		
5	El ambiente social, académico, deportivo, religioso cubre mis expectativas.	✗		✗		✗		
6	La atención por los administrativos está a la altura de una persona cristiana con valores y con capacidad de atención.	✗		✗		✗		
7	Considera que los catedráticos están bien preparados en la parte académica y en valores.	✗		✗		✗		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La actividad cristiana en la UPeU, satisface a los estudiantes con servicios de adoración a Dios en todas las reuniones protocolares.	✗		✗		✗		
9	Las actividades desarrolladas no son solo de conocimiento, sino son actividades como talleres para una vida cristiana.	✗		✗		✗		
10	Las actividades físicas complementan a la mente sana, con la parte espiritual en la comunidad universitaria.	✗		✗		✗		
11	Las capacidades adquiridas satisfacen la calidad de servicio que brinda la UPeU para la modalidad semipresencial.	✗		✗		✗		
12	De qué manera considera la satisfacción de los estudiantes con la especialidad que está estudiando y los servicios prestados.	✗		✗		✗		
	DIMENSIÓN 3: Producto	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La UPeU promueve la investigación en cada una de las especialidades en los estudiantes de la modalidad semipresencial.	✗		✗		✗		
14	La UPeU promueve el servicio de calidad a la comunidad como parte de su cultura institucional.	✗		✗		✗		
15	Considera que la institución encamina para reforzar la Fe cristiana permanentemente en las aulas, reuniones y otros en las cuales participa la comunidad educativa.	✗		✗		✗		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Matr. GAMARRA CANDIJO Jesús Aristides DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 06 del 2019


Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Carta de presentación UCV y autorización

CARTA 01-2019

Dr. Marcos A. Cornejo Cáceres
Director de la E.P. Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Peruana Unión

De mi consideración.

Es un honor dirigirme a Ud. a fin de saludarlo muy cordialmente y mediante la presente manifestarle lo siguiente.

Que, estando cursando estudios de Maestría en Administración de la Educación, en la Universidad Cesar Vallejo – Ate. y para el cumplimiento del mismo necesito desarrollar un trabajo de investigación.

Por lo que, conocedor de su persona acudo a Ud. por su intermedio a fin de solicitarle el permiso correspondiente de tal manera que pueda realizar una encuesta a los estudiantes en la modalidad de semipresencial de la Facultad de Ciencias Empresariales – UPeU.

Ruego a Ud. tenga a bien en acceder a mi solicitud, por la que estoy muy agradecido.

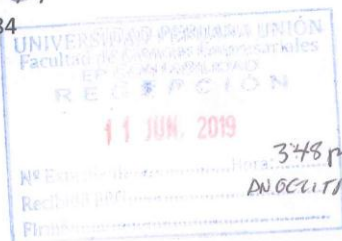
Dios le bendiga siempre

Atte.

Lima, Ñaña 09 de Junio del 2019


Oscar E. Chilon Ayay

DNI 06811084





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

ESPECIE VALORADA S/

OFICINA DE FINANZAS DEL ALUMNO



Solicita: Carta de Presentación

Yo, Osean Chiel Chilton Ayay
(Nombres y apellidos del solicitante) con DNI N.º 06811084 y
 domicilio en Mz T. lote 10 San Colinos Nana - Chosica
 en mi condición de Estudiante del alumno(a) Estudiante
(Padre/madre/apoderado/tutor) con código de alumno o código de matrícula N.º 7001228288
 de la Escuela Profesional de Maestría en Administración de la Educación recorro a

su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

Carta de presentación para solicitar autorización en la recolección de datos necesarios para el cumplimiento de la elaboración de la tesis denominada "Cultura Corporativa y Servicios de Calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión Lima 2019"
(explica con claridad el asunto)
Dirigido al Dr Marcos Arthur Cornejo Cáceres
Director de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UPEU

Por lo expuesto, agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 05 Junio de 2019

Anexos:

- A.
- B.
- C.
- D.

[Firma]
 Firma del solicitante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 07 de junio del 2019

Carta de Presentación N° 002 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

Dr. CORNEJO CACERES, MARCOS ARTHUR.

DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA UPU.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CHILON AYAY, OSCAR ELIEL**; identificado con DNI N° 06811084 y código de matrícula N° 7001228288; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"CULTURA CORPORATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES EN LA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNION LIMA 2019."

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dra. María del Carmen Ancaya Martínez

Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto

	Cultura Corporativa															Servicio de Calidad														
	Capacitación								Aula Virtual				Valores			Expectativa							Satisfacción					Calidad de Producto		
N°	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	CC7	CC8	CC9	CC10	CC11	CC12	CC13	CC14	CC15	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15
1	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	1	2	3	4	3	2	3	1	3
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
7	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3
8	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	1	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3
9	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4
10	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4

Anexo7 Base de datos de la muestra

N°	Cultura Corporativa														
	Capacitación								Aula Virtual			Valores			
	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	CC7	CC8	CC9	CC10	CC11	CC12	CC13	CC14	CC15
1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
7	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
8	1	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
10	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
11	1	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	1	3
12	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
13	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	1	4	2
14	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
16	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4
17	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
18	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
19	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
20	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
24	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
27	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
28	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
29	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
30	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5
31	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5
33	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
34	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4
37	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
38	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4
39	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
40	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
41	4	4	3	3	3	2	4	5	3	3	2	2	4	3	3
42	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4
43	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3
44	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
45	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3
46	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3
47	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1
48	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
49	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
50	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
51	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3
52	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	4	3
56	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
57	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4
58	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
59	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
61	2	3	1	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	5	3

62	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3
63	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4
64	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
65	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3
66	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
67	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
69	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
70	3	2	2	3	4	4	5	4	3	3	2	2	4	4	3
71	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
72	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3	1	2	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	5	5	5
75	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
76	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
77	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4
78	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
80	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
81	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4
82	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
86	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4
87	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5
88	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
90	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	5
91	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
92	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
94	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
96	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
97	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
98	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5
100	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5
101	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	5	5	3
102	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
105	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3
106	4	4	3	5	4	4	5	4	3	2	3	3	5	5	3
107	1	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	2	4	4	4
108	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
109	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
110	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
112	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
114	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1
115	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3
116	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
118	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4
119	1	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
120	2	1	3	3	4	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3
121	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
122	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
124	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
125	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
126	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3

128	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2	1	1	4	4	4
129	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5
130	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1
131	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4
132	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
133	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
141	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5
142	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
144	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
145	4	4	4	3	3	2	5	5	2	3	1	1	4	4	4
146	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4
147	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
148	2	1	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2
149	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4
150	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4
151	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5

	Servicio de Calidad														
	Expectativa							Satisfacción					Calidad de Producto		
N°	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15
1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4
6	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
8	3	2	3	3	1	4	1	2	3	4	3	2	3	1	3
9	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
12	2	3	3	1	1	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3
13	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3
14	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4
15	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
16	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4
17	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
18	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
22	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4
23	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
24	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4
28	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
29	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
30	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
31	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
32	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5
33	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
34	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
35	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4

37	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	4
38	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
41	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
42	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	5	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
45	1	3	3	2	3	3	1	3	3	5	3	2	3	3	3
46	4	1	1	2	1	1	2	4	5	5	2	1	3	1	3
47	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
48	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
49	3	4	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
50	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4
51	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
52	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
55	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
56	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
57	5	2	2	4	3	4	2	4	3	1	2	3	3	3	4
58	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
59	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	1	4	5	4	4	2	4	3	3	3
62	5	2	2	3	1	2	1	3	4	3	1	2	2	2	4
63	3	3	4	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3
64	4	2	3	5	2	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4
65	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4
66	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	3	4	4	5	3	2	4	4	5	3	3	3	4	5	4
71	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
72	4	3	3	5	4	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3
75	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
76	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
77	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
78	1	2	2	2	4	3	2	3	5	2	2	3	4	2	3
79	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
80	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5
81	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4
82	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3
87	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
92	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
93	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3
97	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
98	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4
99	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
100	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5
101	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
102	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4

103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
105	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4
106	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
107	4	3	3	1	3	4	4	4	5	4	1	3	2	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
109	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2
110	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4
111	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
112	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
114	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
115	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
116	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
117	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
118	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
119	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5
120	5	2	5	2	4	1	1	2	3	3	2	2	4	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
123	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
124	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
125	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
126	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
127	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
128	4	2	2	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4
129	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
130	3	2	2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2
131	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	5	4	3	4	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
133	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
134	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
141	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
142	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
143	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3
144	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
145	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	2	3	4
146	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
147	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4
148	3	1	4	1	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2
149	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
150	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
151	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
152	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5



Artículo Científico

TÍTULO: Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019

Chilón Ayay Oscar Eliel

chilony.r@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo, Filial Ate - Lima

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo estudiar la relación que existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019, cuyos resultados serán vertidos para el conocimiento y crecimiento institucional, así como, para el mejoramiento continuo sobre la satisfacción de los estudiantes.

Con este fin se determinó una muestra de estudiantes en modalidad semipresencial (152) de la Universidad Peruana Unión. El tipo de estudio realizado es no experimental con un diseño de tipo correlacional-transversal, que tiene como propósito recoger información mediante dos instrumentos cerrados con escala de Likert con 15 preguntas cada una, basada en un enfoque cuantitativo y se utilizó el método hipotético deductivo. Con el cuestionario se recopiló la información cuya confiabilidad del instrumento fue muy buena (0,96); luego se contrastó las hipótesis mediante una prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizando el software SPSS v25, para determinar la relación y su respectivo nivel.

Los resultados mostraron la existencia de la correlación con 0.797 y el valor $P(0.000) < 0.01$; por lo que se concluyó que la variable cultura corporativa y la variable servicio de calidad se relacionan en forma positiva y significativa en estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión.

Palabras clave: Cultura corporativa, calidad de servicio, modalidad semipresencial.

Abstract

The objective of this study was to study the relationship between corporate culture and quality service in students in the semipresencial modality of the Universidad Peruana Unión, Lima 2019, whose results will be poured for institutional growth and student satisfaction.

To this end, a sample of students in semi-presidential modality (152) of the Universidad Peruana Unión was studied. The type of study performed is non-experimental with a correlational-cross-sectional design, which aims to collect information using two closed instruments with a Likert scale with 15 questions each, based on a quantitative approach and the deductive hypothetical method was used. With the questionnaire the information was collected whose reliability of the instrument was very good (0.96); The hypotheses were then tested using a non-parametric Spearman Rho test using SPSS v25 software to determine the relationship and its respective level.

The results showed the existence of the correlation with 0.797 and the P value (0.000) <0.01; Therefore, it was concluded that the Corporate Culture variable and the Quality of Service variable are related in a positive and significant way in the semipresencial modality of the Universidad Peruana Unión

Keywords: Corporate Culture, Service Quality, semipresencial modality.

Introducción

La educación es una tarea sumamente importante y compleja orientada a luchar a todo parámetro del subdesarrollo. En el mundo, la educación permite cambiar el pensamiento humano, pues ya no radica solamente en el rol de un buen docente o en una buena infraestructura, la educación está vinculada con todo el actor que rodea al educando; por lo tanto, el mundo sin una buena educación no tendría un rumbo definido. Se puede observar cambios en los estudios especializados y las ciencias, pero de ese mismo modo vemos la degradación, la pérdida de valores y la falta de consideración por los recursos naturales, son los resultados a la inversa.

En nuestra investigación nos referimos a la Universidad Peruana Unión, cuyos agentes educativos están abocados a educar y redimir a los niños y jóvenes de nuestra región. Lo cual toma relevancia porque la educación que se imparte tiene un componente distinto a las otras organizaciones de nuestro medio pues posee una cultura cristiana en la formación académica y con esa característica son los únicos en su filosofía en nuestro país, pero a la vez está integrada a una red internacional de educación integral, basada en valores éticos y cristianos.

Entonces nuestro propósito es relacionar la casa universitaria con su formato pedagógico de educación cristiana, el mismo que está formando al estudiante de hoy; es decir, cómo o de qué manera tiene relación la cultura de toda la institución en la gestión y formación académica de calidad en los nuevos profesionales que la sociedad tanto lo necesita.

Teorías relacionadas

Se entiende que cultura es: educación, desarrollo o perfeccionamiento de las facultades morales del hombre; y en su reflejo objetivo, cultura es el mundo propio del hombre en oposición al mundo natural que existiría igualmente aun sin el hombre. [...] Es también el producto de tal actividad, de tal formación; o sea, es el conjunto de maneras de pensar y vivir, cultivadas, que suelen designarse con el nombre de civilización. (Altieri. 2001, p. 15)

Por tanto, uniendo estos dos términos cultura corporativa propiamente dicha, son el eje de nuestra investigación. Sobre ellas esbozaremos nuestras dimensiones para determinar si existe relación entre la cultura corporativa y el servicio de calidad académica que ofrece como formación profesional en la modalidad semipresencial por la Universidad Peruana Unión. Es por ello que nos

preguntamos que si esta cultura está siendo bien acogida o qué es lo que consideran más importante los estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad y Administración.

Las corporaciones están compuestas por un conjunto de personas enfocados por una causa o una misión que desarrollan sus acciones, los cuales son centradas bajo un parámetro llamado cultura, y esta cultura se centra sobre una base filosófica o que para unos puede ser creencias, mitos, costumbres o simplemente modos de operar, pero con el transcurrir del tiempo se hace una norma o una política. Tomando las palabras del autor se forma un sistema sobre la cual se encamina las actividades conducentes a los objetivos. En nuestro caso, la universidad ha tomado como un sistema de acción la palabra de Dios escrito en la Biblia, por lo que podemos decir que la cultura corporativa de la universidad gira en torno a las enseñanzas de Jesús y esto se vive dentro de la corporación en todo el ámbito organizativo y es transmitido a los estudiantes y comunidad o sociedad que los rodea, cuya filosofía también se imparte en la modalidad semipresencial.

Por lo que en nuestro trabajo de investigación consideramos tres dimensiones como parte de la cultura corporativa de la Universidad Peruana Unión: *Capacitación, Aula Virtual y Valores Cristianos*. Estas tres dimensiones considero que son la base para otorgar un servicio de calidad en la formación profesional de los estudiantes en la modalidad semipresencial. Dicho de otro modo, las dimensiones son consideradas como parte fundamental para el desarrollo del quehacer educativo orientado a la excelencia académica, por lo que estas dimensiones son parte integrante de la cultura establecida en el accionar de la enseñanza aprendizaje y de ese modo será posible otorgar un servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión.

Componentes de una cultura corporativa

Según John Coleman (2016), los principales componentes de una cultura corporativa, según el artículo Auditoool, describe los beneficios de una cultura corporativa excelente y sólida. Para James L. Heskett, la cultura «puede dar cuenta de un 20%-30% de la diferencia en el rendimiento corporativo, en comparación con los competidores culturalmente poco destacados».

Consecuentemente debemos diferenciar y visualizar que cada cultura es única, pero se ha seleccionado seis componentes que influyen y son comunes en las culturas conocidas que pueden

limitar los parámetros reguladores de una organización como la de la Universidad Peruana Unión. Describiremos como parte del trabajo que diseñamos para recoger información al respecto, comparación que nos abrirá la esencia de su cultura organizacional, es decir su cultura corporativa.

1. La visión y la misión de una institución
2. Los valores institucionales es el centro de la cultura
3. Prácticas de valores, cada institución es responsable de su importancia
4. Las personas involucradas en una institución son parte fundamental para que se pueda construir una cultura con valores
5. Las historias o narraciones creadas en íntimo de las instituciones forman una especie de aura que engrandece la cultura de una institución
6. El sitio donde trabajan o el lugar donde se desenvuelven las actividades laborales debe ser un lugar abierto en donde todos interactúan.

La calidad de servicio en educación para una formación profesional de alta calidad de los estudiantes, los cuales son de interés también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico (De la Orden et al. 1997, p. 3)

Otros de los aspectos relevantes es hablar del papel de las universidades en la formación de los profesionales, hoy ya no pensemos que estamos en un mundo globalizado solamente, sino como lo dice Salas (2000), quien en su artículo “universidades del tercer milenio” inserta la siguiente propuesta: “Equidad, calidad y eficiencia, flexibilidad curricular, pertinencia social e investigación profesional y estudiantil. Inserción, interacción y compromiso social de la universidad con el país. Modernización y descentralización de los procesos académicos-administrativos” (p.138)

El punto que queremos resaltar es que la universidad para cumplir con su propósito no solamente debe concentrarse en un solo lugar sino debe ser una corporación, como lo dice Salas (2000, p. 139) abierta al mundo con una “educación permanente, donde se combinen estudios presenciales, semipresenciales y a distancia”, es muy cierto, de lo contrario estaríamos demasiado concentrados a un territorio específico. Hoy la sociedad se ha vuelto demasiado violento o

diríamos amorales, por lo que la universidad es uno de las organizaciones corporativas a llevan la educación de distintas formas. Se requiere la formación integral para transformar a la sociedad. La educación semipresencial es una alternativa de transformación educativa, a mi parecer muy importante para la sociedad de hoy. Hablando de sociedad, la universidad debe profundizar la investigación de las necesidades de la sociedad.

Problema

¿Qué relación existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad de los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019?

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la cultura corporativa y el servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Método

Es una investigación no experimental, de tipo descriptivo-correlacional ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos, donde el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente y es correlacional dado que busca evaluar la relación que existe entre dos variables. (Según Tamayo y Tamayo, 2002)

El diseño de nuestra investigación es del tipo correlacional-transversal basada en el modelo cuantitativo. Según Sampieri Hernández R. (2018, p.151) este diseño de investigación está basado en una descripción y/o interpretación o correlación entre variables de la unidad de análisis. Consiste en medir y describir relaciones entre dos variables en un momento determinado. Hernández y otros afirman que los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad ni pretender analizar relaciones causales.

La muestra utilizada es de 152 estudiantes de la forma semipresencial, el método de seleccionamiento fue tipo probabilístico, se seccionaron una balota sin reposición, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos escalas de medición: La cultura corporativa y el servicio de calidad. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y su confiabilidad se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, siendo esta muy alta. Los datos recolectados fueron organizados en una matriz de datos y procesados usando software SPSS 24. Los resultados descriptivos se presentaron como tablas de frecuencia y figuras donde se considera los porcentajes; la correlación se determinó con la prueba Rho de Spearman, por tratarse de escala de variables ordinal.

Resultados

Los resultados descriptivos comprobaron, como se observa en la tabla 06 y figura 1, los niveles de la cultura corporativa, donde los estudiantes indicaron sus opiniones con un nivel medio 48,03% y en el nivel alto al 41,45%, respecto a la cultura corporativa de la Universidad Peruana Unión cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran un alto nivel de cultura institucional y en la tabla 10 y figura 5, los niveles de la variable servicio de calidad son, medio 42,76% y alto 50,66%, cuya opinión de los encuestados del grupo de estudios semipresencial muestran el alto nivel con respecto a la atención recibida por la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Estos resultados muestran que la gran mayoría de los estudiantes consideran un alto nivel en la cultura corporativa y que el servicio que ofrecen es bueno en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019.

Tabla 06

Descriptivo de los niveles de la variable cultura corporativa

CULTURA CORPORATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	10,5	10,5	10,5
	Medio	73	48,0	48,0	58,6
	Alto	63	41,4	41,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia del autor

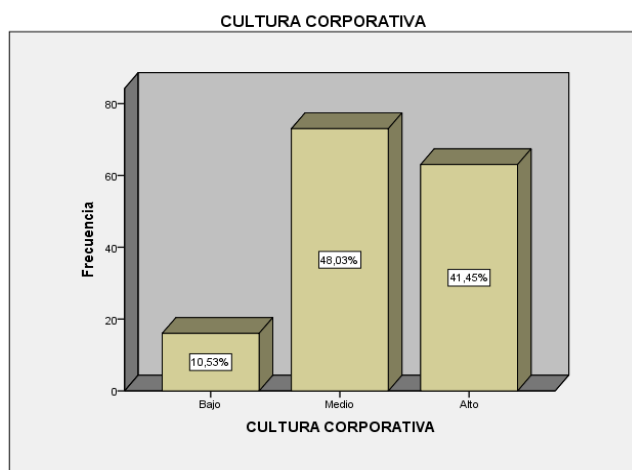


Figura 1. Descripción de los niveles de la cultura corporativa

Tabla 10

Descriptivo de los niveles de servicio de calidad

SERVICIO DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	6,6	6,6	6,6
	Medio	65	42,8	42,8	49,3
	Alto	77	50,7	50,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Creación propia del autor

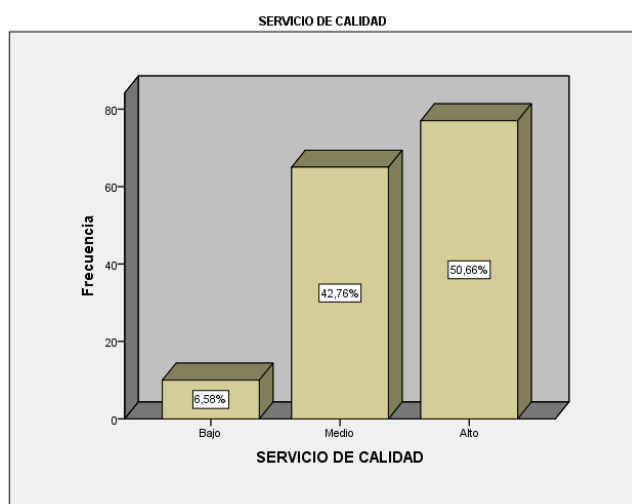


Figura 5. Descripción de los niveles de los servicios de calidad

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron que la cultura corporativa se relaciona con el servicio de calidad de la Universidad Peruana Unión 2019, con coeficiente de

correlación de 0.979 que indica una correlación alta entre las dos variables y $p=0.000 < 0.01$, que se concluye con un riesgo del 1% y el 99% de confiabilidad, existe una relación significativa entre la cultura corporativa y el servicio de calidad de los estudiantes.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de la cultura corporativa y servicio de calidad

Correlaciones			CULTURA CORPORATIVA	SERVICIO DE CALIDAD
Rho de	CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
Spearman	CORPORATIVA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	SERVICIO DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14 se observa los resultados estadísticos, cuya relación es directa y significativa que existe entre las variables cultura corporativa y servicio de calidad que recibe el estudiante de tipo semipresencial en la Universidad Peruana Unión, Lima 2019, cuyo coeficiente de correlación es 0,797 con una significancia de $0,000 < 0,01$; siendo esta suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un nivel del 99% de confiabilidad.

Discusiones y conclusiones

Al concluir el análisis de la hipótesis general, las opiniones encontradas en el análisis descriptivo de la variable cultura corporativa son en el nivel medio 48,03% y alto 41,45%, mientras que en el servicio de calidad los niveles son medio 42,76% y alto 50,66%. Así mismo en la contrastación de la hipótesis se determinó la correlacional directa y significativa con un coeficiente Rho de Spearman equivalente a 0.797 ; estos resultados nos admitió ajustar que la cultura corporativa se afecta con el servicio de calidad muy bueno, coincidiendo con los resultados encontrados por Turpo (2014), en la que determinó la existencia de una relación efectiva, valoración positiva del perfil de la organización en base a la cultura organizacional y la calidad que brinda en sus servicios al educando, donde $p = 0.000 < 0.01$, como por ejemplo la cultura social explica un 46.90% del público, en el caso de cultura espiritual lo hace 49.40% , servicios intelectuales en 63.90% y servicios físicos en 56.40%. También De la Cruz (2017), en sus estudios sobre la cultura y la calidad de servicio al estudiante llega a determinar que ambas variables tienen una correspondencia fuerte y muy buena, con el coeficiente de correlación de rho Spearman en 0.999 y el p valor < 0.05 . Y por último Rojas y Távara (2017), con un diseño correlacional no causal sobre cultura organizacional y la escala de satisfacción encuentra una relación altamente significativa.

Como hemos podido analizar los antecedentes sobre el estudio de la variable cultura organizacional, que para nuestro caso se denomina cultura corporativa, hacemos nuestra primera comparación con Turpo (2014), donde encontramos una similitud de resultados; en cambio con nuestra segunda comparación De la Cruz (2017) existe una similitud de resultados y con nuestra tercera comparación Rojas y Távara (2017) encontramos un acercamiento de los resultados. Tomando las tres referencias podemos decir que la cultura corporativa es uno de las variables sumamente importantes en la gestión del quehacer universitario, es por ello que Mindrau (2014) menciona que la alta dirección de las empresas siempre está planeando las estrategias en el logro de resultados usando al máximo los recursos. Tales estrategias como la ventaja comparativa y competitiva, pero adicionalmente remarca que antes de estas ventajas se debería clarificar la ventaja “primordial” o evolutiva referido a la cultura corporativa, es ésta la que conducirá a la corporación a tener el éxito. Para nuestro caso, los resultados muestran que la relación de nuestras dos variables de investigación es directa y significativa, esto significa que el servicio de calidad que recibe los estudiantes en la modalidad semipresencial tiene una repercusión de la cultura

adoptada por la Universidad, pero también debemos decir esa influencia o esa relación no está siendo captada de una buena manera por los estudiantes, lo cual indica que se necesita un mayor trabajo sobre las variables analizadas.

Las evidencias encontradas en la dimensión expectativas con respecto a la cultura corporativa, en lo que refiere a la estadística descriptiva, se encuentra en el nivel medio 38,16% y alto 47,37%; Asimismo en el análisis inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlacional directa y significativa cuyo coeficiente Rho de Spearman es 0,797; siendo está muy buena. Este análisis nos permitió establecer que la cultura corporativa y la dimensión expectativa de los estudiantes guardan una buena relación entre ellas, así también, Escobar L. (30 setiembre, 2016) en su conclusión sobre las expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes, llega a determinar la importancia de las características generales de las expectativas en la etapa universitaria y en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Con respecto a la hipótesis específica 2; en la dimensión satisfacción de los servicio con respecto a la cultura corporativa en la Universidad Peruana Unión, en el análisis descriptivo se encuentra en el nivel medio 38,16% y alto 55,26%; Asimismo en el análisis inferencial se ha podido determinar la existencia de una correlacional directa y significativa cuyo coeficiente Rho de Spearman es 0,751; siendo está muy buena. Este análisis nos permitió establecer que la cultura corporativa y la dimensión satisfacción de los servicios de los estudiantes guardan una buena relación entre ellas, así también, Rojas y Távara (2017) en sus estudios llega a conclusión con resultados ($r=.672$; $p=.000$) que evidencian la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de sus trabajadores y estudiantes.

Con respecto a la hipótesis específica 3; en la dimensión calidad del producto respecto a la cultura corporativa de la Universidad Peruana Unión, en el análisis descriptivo se encuentra en el nivel medio 38,84% y alto 55,92%; además se determinó la existencia de una correlacional directa y significativa cuyo coeficiente Rho de Spearman es 0,748; siendo está muy buena. Este análisis nos permitió establecer que la cultura corporativa y la dimensión calidad del producto de los estudiantes guardan una buena relación entre ellas, así también Sotelo Raymondi, A. (2017), en sus estudios obtiene los resultados del 66,7% de egresados encuestados que tienen un nivel de percepción favorable, respecto a la variable calidad de egresados el 14,3% de egresados que se ubican en un nivel muy bueno y, el 85,7% en un nivel bueno.

Referencias bibliográficas

- Alberca, E. y Valentín, C. (2017). *Clima organizacional y Calidad de Servicio del personal Administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega-Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas.
- Agapito S., G. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un Análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria* (08, N° 31); p.39-55
- Arturo Vega A., Valle M. y Mejía A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: Reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Producción y Gestión*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. 16(2): 13-24 (2013) UNMSM ISSN: 1560-9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 (Electrónico)
- Altieri M. A. (2001) ¿Qué es cultura? La lámpara de Diógenes, julio-diciembre, vol.2 Número 004, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/844/84420403.pdf>
- Área M., San Nicolás M. y Fariña E. (2014). Buenas prácticas de aulas virtuales en la docencia Universitaria Semipresencial. Teoría de la Educación: *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 11(1), 7-31pp.
- Beltrán J. y Urbiola A. (2017). La cultura corporativa en un ambiente institucionalizado. *La cultura Corporativa*. Facultad de Contaduría y Administración Queretaro - México. pp24
- Calvopiña C. (2016). *La enseñanza aprendizaje de Contabilidad a través de la modalidad semipresencial a los estudiantes del bachillerato del colegio Particular "Metropolitano José Miller Salazar" de la ciudad de Quito en el periodo lectivo 2014- 2015*. Trabajo de grado. Universidad central del Ecuador facultad de filosofía, Letras y Ciencias de la Educación carrera de comercio y administración.
- Coleman, J. (2016). The benefits of an excellent corporate culture. *Auditool* 10. 1-3pp.

Harvard Business Review: <https://hbr.org/2013/05/six-components-of-culture>

Clemenza, C., Azuaje, H. y Araujo, R. (2013). Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior. *Omnia*, 163 (1), 53-8.

Charles D. Ellis (2013). *What It Takes: Seven Secrets of Success from the World's Greatest Professional Firms*. Editor: Wiley; Edición: 1 (29 de enero de 2013). ASIN: B00B8Y6KDS

De la Orden A., Asencio, I., Carballo, R., Fernández M. J., Fuentes, A., García J., Guardia S., Navarro M. (1997) Desarrollo y validación de un Modelo de la Calidad Universitaria como Base para su Evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 3 N°1-2, Universidad Complutense de Madrid. España.
Rescatado de: https://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm

Fumero, M. (2017). Christian values and antivalores. Honduras. Recovered from: <https://contraapostasia.com/2017/04/17/valores-y-antivalores-cristianos-libro/>

García S. M. del R. (2017) Las TICs en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma de Guerrero*, Vol. 6 N° 12, México.
Rescatado de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LasTicEnLaEducacionSuperiorInnovaciones y Retos-6255413.pdf.

García M. y Flores E. (2017). *Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de Arequipa – Perú*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano – Perú.

Guffante T., Guffante F. y Chávez P. (2016). Investigación científica, El proyecto de investigación. Ed. Universidad de Chimborazo.

James Heskett (2016). Libro: El ciclo virtuoso de la cultura corporativa. Harvard University EEUU. Editorial: Financial Times Press. ISBN: 9780132779784

Knight, G. (2014). The Philosophy of Adventist Education. Adventist Educational Magazine. 33.2012.

Miendreau E. (2014). La universidad desde adentro: Características, comportamiento y gestión. (Libro) Universidad del Pacífico, Lima Perú.

Mejías, A. (2010). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 4 (34), 81-85.

Monroy A., Hernández I. y Jiménez M. (2018) Aulas digitales en la educación superior: *Caso*. México. Vol. 11(5).

Moscoso, M., Hernández, D. (2015). The pedagogical training of the university teacher: a challenge of the contemporary world, Cuban Magazine of Higher Education.
Recovered:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142015000300011

Ospina (2011). Evaluación de la Calidad en Educación Superior. Un estudio de casos en programas académicos. (Tesis de Grado). Universidad Complutense de España-Madrid.
Rescatado: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n5/0718-5006-formuniv-11-05-00093.pdf>

Pérez I. y Pereyra E. (20 junio, 2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, vol. 36, No 99, 2015, pp. 69-8

Prieto, M. (2017). Beliefs of Seventh-day Adventists. (Book). Eastern Venezuelan Union. Interamerican Publishing Association, 1st Ed.

Saldaña M. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y compromiso cristiano en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Tarapoto periodo 2013*. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado de Administración.

Sibrián Escobar Luisa Amelia (30 setiembre, 2016). Expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista americana de Investigación en Educación*,

Universidad Don Bosco, (11, No.19). pp. 25-37

Sotelo Raymondi, A. (2017). *Los procesos de autoevaluación y la calidad de egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la Facultad de Tecnología Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de Grado). Lima - Perú.

Tianya LI(2015).*Organizational culture & employee behavior* (Case study). Bachelor's Thesis in Business Information Technolog. Lahti University of Applied Sciences Degree Programme in Business Information Technology.

Rojas, L. and Távara I. (2017). Virtual classrooms: an option for the development of Medical Education. Edumecentro. Cuba, p.232.

Velásquez. C.A. (2007) La organización, el sistema y su dinámica. Revista Escuela de Administración de Negocios, número 61, Universidad EAN, Bogotá Colombia. Rescatado: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>

Anexo 9 Declaración jurada de artículo científico

Artículo científico Declaración de autoría

Yo, Oscar Eliel Chilón Ayay, identificado con DNI° 06811084, estudiante del programa académico de maestría Administración de la Educación de la Unidad de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sobre el artículo científico que lleva el título siguiente: “Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019”. Declaro bajo juramento lo siguiente:

- El artículo científico es mi autoría.
- Considero que he respetado en el sentido estricto las normas internacionales y citas y referencias de las fuentes consultadas, por la que manifiesto que no he acudido a plagio en forma total o parcialmente.
- El artículo no ha sido autoplagiado, vale decir que no ha sido publicada y presentada con anterioridad para obtener algún beneficio de carácter académico ni mucho menos pecuniario.
- Considero también que los datos obtenidos y presentados en el presente artículo científico no han sido falsificados, adulterados ni copiados, por lo cual creo que con la información real estamos aportando al conocimiento para el beneficio de la comunidad científica.

Por lo que, de encontrarse alguna falta grave como fraude con datos falsos, plagio (información tomada sin mencionar la autoría), el autoplagio; o sea, presentar como un nuevo artículo científico que ya ha sido publicado, la piratería en caso de haber usado información ajena, o la falsificación datos o textos.

Es así que de encontrarse tales faltas graves asumiré las sanciones y consecuencias, sometiéndome a lo que establezca la norma vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto 2019



OSCAR E. CHILÓN AYAY

O6811084



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión. Lima 2019"** Del estudiante Oscar Eliel Chilón Ayay; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de septiembre del 2019.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | 25 | 1 | Entregado a Universida... | 5 % > |
|----|---|----------------------------|-------|
| | | Trabajo del estudiante | |
| | 2 | repositorio.uv.edu.pe | 2 % > |
| | | Fuente de internet | |
| | 3 | www.jeaderesumarios... | 2 % > |
| | | Fuente de internet | |
| | 4 | www.netquest.com | 1 % > |
| | | Fuente de internet | |
| | 5 | Entregado a Pontificia ... | 1 % > |
| | | Trabajo del estudiante | |
| | 6 | Entregado a Universida... | 1 % > |
| | | Trabajo del estudiante | |
| | 7 | www.borp.gob.pe | 1 % > |
| | | Fuente de internet | |
| | 8 | idius.us.es | 1 % > |
| | | Fuente de internet | |



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Cultura corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Rc Chirles Ayar Oscar Fidel

(08102 0009-0001-609-3773)

ASESOR:

Dr. Hish Jhon Ponceiro Palacios

(08102 0009-0003-1310-2673)


LÍNEA DE INVESTIGACIONES:

Gestión de la Calidad de Servicio

Lima - Perú

2019



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo Chilón Ayay Oscar esiel, identificado con DNI N° 06811084, egresado de la Escuela Profesional de Administración en la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Cultura Corporativa y servicio de calidad en los estudiantes en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana Unión, Lima 2009" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

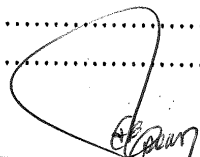
.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 06811084

FECHA: 10 de Sept. del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chilón Andy Oscar Chel

INFORME TITULADO:

Cultura corporativa y servicio de calidad en los Estudiantes
en la modalidad semipresencial de la Universidad Peruana
Unión Lima 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de Agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN